



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de la calidad del servicio educativo de la I.E.
Kumamoto, Ventanilla-2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Edith Julia Egúsquiza Quezada

ASESORA:

Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

LIMA - PERÚ

2019



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **EDITH JULIA EGÚSQUIZA QUEZADA**

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

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA I.E. KUMAMOTO, VENTANILLA-2018

Fecha: 23 de enero de 2019

Hora: 11:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

Firma:

SECRETARIO: Mg. Pedro Felix Novoa Castillo

Firma:

VOCAL: Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría*

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

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

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

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

Dedicatoria

Para mi hijo y nieta quienes son las razones de mis esfuerzos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios la razón de mi existencia, esposo comprensión y amor, a mi familia y amigos por su apoyo de siempre y a la Universidad César Vallejo por hacer sostenible mi formación en esta maestría, a mis maestros de la Escuela de Posgrado y en especial a la Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda por su gran apoyo y conocimientos en la asesoría de la tesis.

Declaratoria de autoría

Yo, Edith Julia Egúsquiza Quezada, identificado con DNI 06198372, estudiante de la Escuela de Posgrado en Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, sede de Los Olivos Lima Norte; declaro el trabajo académico “Percepción de la calidad del servicio educativo de la I.E. Kumamoto, Ventanilla-2018”, presentada con 143 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de la Educación es de mi autoría.

Por tanto, manifiesto lo siguiente:

Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas en el presente trabajo de investigación, señalando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No se ha utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en esta investigación.

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

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

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

Lima, 23 de enero del 2019

Br. Edith Julia Egúsquiza Quezada
DNI 06198372

Presentación

Respetando las exigencias formales de la Universidad César Vallejo, presento a la escuela de Posgrado el trabajo de investigación “Percepción de la calidad del servicio educativo de la I.E Kumamoto, Ventanilla-2018”. Tiene como objetivo determinar el nivel de la calidad del servicio educativo, desde la percepción estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla 2018 según sexo.

La estructura del trabajo de investigación está de acuerdo al esquema sugerido por la universidad, el cual consta de siete capítulos. En el primer capítulo, se ha considerado la introducción, la realidad problemática, trabajos previos (antecedentes nacionales e internacionales), teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos de la investigación. En el segundo capítulo contiene la metodología, el enfoque, el tipo y el diseño de investigación. Así mismo la variable, operacionalización de la variable, la población y muestra. También la técnica e instrumento de recolección de datos, validez, la confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

En el tercer capítulo se presentan los resultados descriptivos de la variable y la prueba de hipótesis. En el cuarto capítulo se considera la discusión de los resultados. En el quinto capítulo se encuentran las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el capítulo séptimo las referencias y finalmente los anexos.

Señores integrantes del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

Índice

Página del Jurado	iii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría.....	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
I. Introducción	xv
1.1 Realidad problemática.....	16
1.2 Trabajos previos.....	20
1.2.1 Trabajos previos internacionales	20
1.2.2 Trabajos previos nacionales	23
1.3 Teorías relacionadas al tema	26
1.3.1 Teorías relacionadas a la variable: Calidad del servicio educativo	27
1.3.2 Enfoques de como se entiende la calidad educativa	33
1.4 Formulación del problema.....	44
1.4.1 Problema general.....	44
1.4.2 Problemas específicos.....	44
1.5 Justificación del estudio	45
1.6 Hipótesis	46
1.6.1 Hipótesis general	46
1.6.2 Hipótesis específicas	47
1.7 Objetivos	47
1.7.1 Objetivo general.....	47
1.7.2 Objetivos específicos	48

II. Método	49
2.1 Diseño de la investigación	50
2.2 Variables, operacionalización	51
2.2.1 Definición conceptual.....	51
2.2.2 Operacionalización de la variable	51
2.3 Población y muestra.....	53
2.3.1 Población	53
2.3.2 Muestra.....	53
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	54
2.4.1 Técnica	54
2.4.2 Instrumento.....	54
2.4.3 Validez y confiabilidad	57
2.5. Métodos de análisis de datos.....	59
2.6 Aspectos éticos	61
III. Resultados	62
3.1 Análisis descriptivos por variable y dimensiones	63
3.1.1 Análisis descriptivo de la variable Calidad del servicio educativo.....	63
3.1.2 Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable Calidad del servicio educativo	64
3.2 Análisis comparativo o de contingencia	69
3.3 Prueba de hipótesis o análisis inferencial	75
3.3.1 Hipótesis general	75
3.3.2 Hipótesis específicas	76
IV. Discusión	82
V. Conclusiones	91
VI. Recomendaciones	95
VII. Referencias.....	99

Anexos	107
Anexo 1: Artículo científico.....	108
Anexo 2. Matriz de Consistencia.....	116
Anexo 3. Cuestionario.....	117
Anexo 4. Validez del instrumento.....	119
Anexo 5. Base de datos (Excel y/o SPSS).....	129
Anexo 6. Autorizaciones	139

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable: Calidad del servicio educativo	52
Tabla 2. Distribución de la muestra de estudiantes de segundo de secundaria de la I.E. Kumamoto Mi Perú – Ventanilla	53
Tabla 3. Escala Likert	55
Tabla 4. Tipos de respuesta	56
Tabla 5. Juicio de expertos	57
Tabla 6. Niveles de confiabilidad	58
Tabla 7. Fiabilidad	58
Tabla 8. Descripción de los niveles de la variable: Calidad del servicio educativo	63
Tabla 9. Descripción de los niveles de la dimensión: Tangibilidad	64
Tabla 10. Descripción de los niveles de la dimensión: Fiabilidad	65
Tabla 11. Descripción de los niveles de la dimensión: Capacidad de respuesta	66
Tabla 12. Descripción de los niveles de la dimensión: Seguridad	67
Tabla 13. Descripción de los niveles de la dimensión: Empatía	68
Tabla 14. Descripción comparativa entre calidad del servicio y el sexo de los estudiantes	69
Tabla 15. Descripción comparativa entre tangibilidad y el sexo de los estudiantes.	70
Tabla 16. Descripción comparativa entre fiabilidad y el sexo de los estudiantes	71
Tabla 17. Descripción comparativa entre capacidad de respuesta y el sexo de los estudiantes	72
Tabla 18. Descripción comparativa entre seguridad y el sexo de los estudiantes	73
Tabla 19. Descripción comparativa entre empatía y el sexo de los estudiantes	74
Tabla 20. Comparación de la calidad del servicio educativo con ambos sexos por la prueba de U de Mann-Whitney	76

Tabla 21. Comparación de la tangibilidad del servicio educativo con ambos sexos por la prueba de U de Mann-Whitney	77
Tabla 22. Comparación de la fiabilidad del servicio educativo con ambos sexos por la prueba de U de Mann-Whitney	78
Tabla 23. Comparación de la capacidad de respuesta del servicio educativo con ambos sexos por la prueba de U de Mann-Whitney	79
Tabla 24. Comparación de la seguridad del servicio educativo con ambos sexos por la prueba de U de Mann-Whitney	80
Tabla 25. Comparación de la dimensión empatía del servicio educativo con ambos sexos por la prueba de U de Mann-Whitney	81

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Percepción de la calidad del servicio	32
Figura 2. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos	34
Figura 3. Descripción de los niveles de la variable Calidad del servicio educativo	63
Figura 4. Descripción de los niveles de la dimensión Tangibilidad	64
Figura 5. Descripción de los niveles de la dimensión Fiabilidad	65
Figura 6. Descripción de los niveles de la dimensión Capacidad de respuesta	66
Figura 7. Descripción de los niveles de la dimensión Seguridad	67
Figura 8. Descripción de los niveles de la dimensión Empatía	68
Figura 9. Descripción comparativa de la calidad de servicio educativo por sexo de los estudiantes	69
Figura 10. Descripción comparativa de la tangibilidad por sexo de los estudiantes	70
Figura 11. Descripción comparativa de la fiabilidad por sexo de los estudiantes	71
Figura 12. Descripción comparativa de la capacidad de respuesta por sexo de los estudiantes	72
Figura 13. Descripción comparativa de la seguridad por sexo de los estudiantes	73
Figura 14. Descripción comparativa de la empatía por sexo de los estudiantes	74

Resumen

La presente investigación titulada “Percepción de la calidad del servicio educativo de la I.E. Kumamoto, Ventanilla-2018”. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de la calidad del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, de tipo básica, y de diseño no experimental transeccional descriptiva. La población estuvo constituida por 250 estudiantes, de muestra no probabilística de 128 estudiantes; la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario con escala Likert con 48 ítems, validado mediante el juicio de expertos y con una confiabilidad determinada mediante el estadístico Alfa de Cronbach de 0.927, lo que indico un instrumento de alta confiabilidad.

De los resultados comparativos entre calidad del servicio educativo y ambos sexos de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018; mediante el análisis del estadístico no paramétrico de la U de Mann-Whitney, teniendo un valor de significación estadística p_valor igual a 0,588, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_valor > \alpha$, lo que implica aceptar la hipótesis nula se concluyó que el nivel de calidad del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos.

Palabras claves: Calidad del servicio educativo, tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

Abstract

The present investigation entitled "Perception of the quality of the educational service of the Kumamoto School, Ventanilla-2018 ". The objective was to determine the level of quality of the educational service, from the perception of secondary school students at the Kumamoto school, Mi Perú Ventanilla-2018 according to sex.

The research's approach is quantitative, basic type, and non-experimental descriptive transectional design. The population was constituted by 250 students, non-probabilistic sample of 128 students; the technique used was the survey and the instrument was a Likert scale questionnaire with 48 items, validated by expert's judgment and with a reliability determined by the Cronbach's Alpha statistic of 0.927, which indicated a highly reliable instrument.

According to the comparative results between quality of the educational service and both sexes of the students of second year of secondary at the Kumamoto school, Mi Perú Ventanilla-2018, through Mann-Whitney's U non-parametric test analysis, the value of statistical significance $p=0.588$, compared to the level of significance $\alpha = 0.05$; the comparison is that $p_value > \alpha$, which implies accepting the null hypothesis, it was concluded that the level of quality of the educational service from the perception of secondary school students at the Kumamoto school Mi Perú Ventanilla-2018 is different in both sexes.

Keywords: Quality of educational service, tangible, reliability, responsiveness, security, empathy.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

En estos tiempo de cambios constantes que se vienen dando en forma globalizada a nivel mundial con relación a la economía, el acrecentamiento de la competitividad de las empresas y la ansiada organización con excelencia hacen que exista una preocupación en la formación de calidad educativa que garantice un futuro para todas las personas, permitiendo repensar en la función de los docentes y reconsiderar los objetivos globales del sistema educativo, las cuales fueron expuestas en el informe de Jacques Delors de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco, 2015), planteó la propuesta que la educación debería responder a los requerimientos sociales y fuera un sistema preventivo de confrontación humana.

Así esta preocupación fue tomada en el año 2015 donde en el Foro Mundial sobre la Educación en la República de Corea donde participaron 160 países y 1600 participantes donde el principal tema para el año 2030 fue como asegurar una educación de calidad para todos, donde fue encomendado a la Unesco su liderazgo, coordinación y su seguimiento, garantizando sobre la Declaración de Incheon para la Educación 2030: “Garantizar educación de calidad inclusiva e igualitaria, además de promover oportunidades de aprendizaje a lo largo de toda la vida para todos” (Unesco 2015, parr. 4).

Organismos como Unesco y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (Ocde) dicen que, para hacer frente con triunfo dentro del mercado laboral, se necesita que los conocimientos tanto académicos y los de formación sociales afectivas estén encuadrados de una forma completa e integral. También es importante remarcar que producto de los enfrentamientos, guerras y crisis, cerca de 30 millones de niños se han visto desprovistos de su derecho a una educación básica, y como resultado de ello futuras generaciones de adultos analfabetos que no son tomados en cuenta por las políticas de desarrollo como sucede hoy en día con mucha regularidad. Estas situaciones muestran retos principales para el discernimiento humano de los demás y para la unión social en todo el planeta.

A nivel nacional también todos los peruanos no son ajenos a ello y con mucha más razón los docentes quienes deben conocer y saber dar respuesta a

las exigencias de estos tiempos debiendo estar preparados para ello, lo cual urge saberlo y estar capacitados para hacer frente a este desafío.

La crisis educativa nacional, se evidencian directamente a través de los resultados académicos diversos y desmotivadores en los dominios de matemática y comunicación que muestran los estudiantes de las diferentes instituciones educativas del Perú, conforme a la Evaluación Censal de Estudiantes (ECE, 2016), aplicado por el Ministerio de Educación en Lima, dieron como resultados: Un 3.6 % de los estudiantes del 2do grado de Primaria en lectura alcanzaron el nivel en inicio, el 45.4 % alcanzaron el nivel en proceso y solo alcanzaron el 51.0 % el nivel satisfactorio y mientras que en matemática el 23.8 % de los estudiantes del 2do grado de Primaria alcanzaron el nivel en inicio, 39.1 % de los estudiantes alcanzaron el nivel en proceso y solo alcanzaron el 37.1 % el nivel satisfactorio, como se aprecia los valores del nivel satisfactorios solo alcanzan al 51.0 % en lectura y 37.1 % en matemáticas.

Hoy en día ya se ha puesto en práctica la Resolución Ministerial N° 165-2018-Minedu a nivel nacional la Evaluación Ordinaria para Profesores de las Instituciones Educativas de Nivel Inicial de la Educación Básica Regular con el objetivo de confirmar el grado de desarrollo de las competencias y desempeños y así mismo identificar las necesidades para la formación del docente para luego facilitarles el soporte pertinente para el buen desarrollo de su profesión y fortalecer la calidad del servicio educativo. Dentro de esta evaluación también se evaluó al padre de familia o tutor bajo el instrumento de encuesta a las familias referentes a la calidad de servicio educativo que ellos perciben de dichas instituciones para el bienestar de los estudiantes.

Así mismo en la educación superior a nivel nacional en los Institutos de Educación Superior (IES) y Escuelas de Educación Superior (EES) públicos o privadas los cuales vienen siendo evaluados para regularizar el licenciamiento o el permiso de funcionamiento, con la finalidad de que la educación brindadas por dichas instituciones sean de calidad y de acuerdo a las necesidades del país establecida bajo la ley N° 30512. El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace) a mayo del 2018 acreditó la calidad a 387 carreras de educación superior tecnológica y universitaria.

La Constitución Política del Perú reconoce que la educación es un derecho para los niños(as), del mismo modo lo establece la Ley General de Educación N° 28044, en su artículo N° 08, inc. d) que la calidad es uno de los principios de la Educación. El sistema educativo debe conocer y contar con mecanismos necesarios para que la calidad de servicio educativo del país sea alta o por lo menos adecuada que garantice los pasos de los niveles de inicial a primaria luego a secundaria y posteriormente a la universidad hasta arribar a su ejercicio profesional lo cual garantizara una adecuada formación profesional y un desarrollo a lo largo de la vida de la persona en forma provechosa, habilitado y favorable y sobre todo autonomía en todo sentido.

A nivel local en la Institución Educativa (I.E.) Kumamoto Mi Perú - Ventanilla, la calidad de servicio educativo en esta institución se está viendo afectada porque existen diversas debilidades en la gestión pedagógica, institucional, administrativa y el medio que rodea la institución por ejemplo con respecto a los estudiantes: bajo rendimiento académico en algunas áreas de nivel primaria y secundario, desconocimientos de estrategias de estudio, deserción escolar 2 %, no planifican ni elaboran planes de vida y lo que refiere a los padres de familia o apoderados su participación es escasa en los planes de mejora de la institución. Respecto a los docentes existe poco uso y manejo de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), no hay correlación entre la programación de primaria y secundaria entre otros.

Se observó que la infraestructura actual de la I.E. necesita de cambios y ser ampliada para ofrecer un entorno adecuado para el desarrollo de las clases, así mismo el mobiliario debe ser modernizado e implementarse, del mismo modo la ampliación, equipamiento y modernización de las áreas técnicas, construcción de un laboratorio de Física y Química, aula de innovación, sala de cómputo, modernizar las losas deportivas y los 6 talleres para una mejor calidad del servicio educativo de la institución y el desarrollo cultural y recreacional del estudiante.

Por otra parte se debe velar por mejor que el desarrollo del contenido de los cursos sea de en forma completa cumpliendo con la entrega del cronograma de las actividades académicas y respetar los horarios de atención a los mismos como los horarios de atención de secretaria proporcionando respuestas eficientes a las solicitudes o reclamos que se presentan y así mismo coordinar con el ente

correspondiente para que la atención médico-odontológica sea para todos los estudiantes de la institución Educativa.

Con respecto a la calidad de respuesta esta debe haberse observado que debe ser mejor canalizada con respecto al apoyo del personal de la institución que debería estar siempre dispuesto a apoyar al estudiante cuando lo necesite, como es el caso de la prestación de asesoramiento en tutoría y psicológica extendiéndose a los padres de familia cuando el estudiante tiene problemas familiares que afecten su conducta, así mismo promover actividades recreativas para los fuera del horario de clase.

De otro lado el trato al estudiante debe de ser apreciado con más cortesía tanto en el saludo como en las actividades académicas, valorar sus calificaciones objetivamente y contando con personal más altos conocimientos para aclarar tanto las dudas de los estudiantes como la de los padres de familia.

En el curso de la búsqueda de un mejor acercamiento de la I.E. al estudiante debe ser más personalizada, brindando alternativas de apoyo cuando los estudiantes tienen problemas académicos, el profesor orientar sobre la búsqueda de libros que pueda revisar el estudiante para desarrollar sus trabajos, tomar en cuenta las decisiones de los estudiantes y los profesores estar más dispuestos en los proyectos de los estudiantes.

Por esta misma razón la labor que se desarrolla en el colegio I.E. Kumamoto Mi Perú - Ventanilla, con sus limitaciones es importante para contribuir en el desarrollo de niños y jóvenes de Ventanilla que acuden a dicha institución, cuya visión es formar estudiantes competitivos en el aspecto intelectual, cultural y laboral, para lograr cambios en su realidad, progreso en sus vidas y sean apoyo de sus familias para salir adelante.

Tomando en cuenta estos antecedentes urge conocer la percepción de los estudiantes, sobre la calidad del servicio educativo, lo que constituye un instrumento de medida real; además los resultados de esta investigación servirán para dar a conocer las fortalezas y debilidades con que cuenta la institución educativa y así poder estructurar y diseñar planes de mejoras continuas que garanticen el sostenimiento de la calidad del servicio educativo.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos internacionales

Desde Ecuador, Hernández (2018) en un estudio de la *Evaluación de la calidad del servicio en la educación secundaria del colegio mercantil, Guayaquil, 2018*, cuyo objetivo fue evaluar los servicios educativos del Colegio Mercantil de Guayaquil, a través de un cuestionario diseñado bajo función del Modelo SERVQUAL y Modelo SERPERVF. En un estudio tipo básica con enfoque cuantitativo descriptivo y diseño no experimental transversal, el cual fue aplicado a una muestra de 200 estudiantes. El instrumento fue una adaptación de la encuesta del Modelo SERVQUAL utilizando las dimensiones del modelo SERVPERF evaluando solo la percepciones del cliente, siendo la encuesta anónima, en el análisis estadístico se observó que en la dimensión tangibilidad un 34 % la mayoría de los estudiantes percibieron en el nivel indiferente a la consulta referente a si el colegio cuenta con instalaciones modernas y limpia y en total desacuerdo con el porcentaje de 40 % referente a la consulta si tienen buenas áreas de espacio de recreación y limpias en la Institución Educativa, se concluyó que este estudio concreto el objetivo planteado y si existe una relación significativa entre e indicador calidad educativa y las dimensiones del servicio de calidad.

Desde Sinaloa, Pérez y Ramírez (2016) en un estudio de *Diagnóstico de satisfacción de los usuarios del departamento de servicios escolares de la Escuela Superior de Agricultura del Valle del Fuerte*, el objetivo planteado fue presentar la data para el diseño, construcción y validación del instrumento para medir la percepción de los usuarios del departamento de servicios escolares de dicha institución. En un estudio tipo básica con enfoque cuantitativo descriptivo y diseño no experimental transversal, el cual fue aplicado a una población de 1498 estudiantes inscritos en los 9 semestres de la escuela y una muestra del tipo probabilística de 179 estudiantes de la Escuela Superior de Agricultura del Valle del Fuerte. El instrumento fue diseñado usando como base el modelo SERVPERF al cual se le agrego 4 puntos más, luego fue aplicado a una muestra piloto de 36

estudiantes con una escala de Likert y seguidamente validado, se encontró que los datos estadísticos de fiabilidad tanto de las dimensiones por separado como cuando se tomó en conjunto los resultados del cuestionario con Alfa de Cronbach entre 0.949 con fiabilidad alta, se concluyó que la herramienta es confiable para los estudios de percepción a estudiantes del servicio educativo ofrecido por el departamento de servicios escolares de la Escuela Superior de Agricultura del Valle del Fuerte.

Desde Nicaragua, Paredes (2016) en un estudio *Percepción de calidad de los estudiantes de cuarto y quinto año de los programas de la carrera de odontología de la UNAH, Tegucigalpa, agosto-diciembre 2016*, planteó el objetivo determinar la percepción de calidad de los estudiantes de cuarto y quinto año de dicha institución. El enfoque del estudio fue cuantitativo, de tipo básica y de diseño no experimental transversal descriptiva, aplicado a una muestra del tipo no probabilística de 70 estudiantes inscritos en cuarto (35 estudiantes) y quinto año (35 estudiantes) de la carrera de odontología pertenecientes a las clínicas de Operatoria y Clínica Integral de la UNAN de Tegucigalpa Nicaragua, donde el 30.0 % fueron varones y 70.0 % del mujeres. Para este estudio fue utilizado como instrumento un cuestionario basado con la escala de Likert el cual fue usado en La Pontificia Universidad Javeriana (2014) adecuado a la realidad de este estudio, las encuestas fueron de carácter anónimas y confidenciales. Se concluyó que la mayoría de los estudiantes valoran con un grado de satisfacción el contenido de los programas teóricos y prácticos de 54.3 %, los métodos de evaluación con 54.3 % y que la relación del estudiante con el docente también es satisfactoria de 51.4 %, pero no siendo así referente a la infraestructura siendo marcada la insatisfacción con un promedio de 25.0 % y con 37.1 % en lo que refiere a los espacios de enseñanza.

Desde Ecuador, Salas y Lucín (2013) en un estudio de la *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña"*, el objetivo planteado fue evaluar la calidad de la gestión de la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña y su repercusión en los servicios educativos entregados. En un

estudio tipo básica con enfoque cuantitativo descriptivo y diseño no experimental transversal, el cual fue aplicado a una población de 407 estudiantes de muestra del tipo probabilística de 202 estudiantes (82 de sexo femenino y 120 de sexo masculino). El instrumento fue diseñado por los investigadores con una escala de Likert, se concluyó con respecto a la infraestructura que el 52 % de estudiantes manifestaron que era muy aceptable, 29 % aceptable y un 19 % poco aceptable, con respecto a la labor docente 83.50 % percibieron como satisfecho y referente al nivel de la calidad del servicio educativo un 58.40 % lo calificó como muy satisfecho y 35.60 % como satisfecho, y se recomendó el incremento de la infraestructura física de la institución educativa para una mejora y la ampliación de los servicios educativos de la Institución Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña.

Desde España, Luna (2012) en un estudio del *Bienestar subjetivo y satisfacción escolar en la adolescencia*, cuyo objetivo fue explorar las relaciones entre el bienestar subjetivo y un conjunto de variables escolares que identifican el funcionamiento del aula y del centro educativo y el rendimiento académico percibido por adolescentes de 12 a 18 años del Instituto de Educación Secundaria de Vidreres del primero al cuarto año de secundaria. En un estudio tipo básica con enfoque cuantitativo descriptivo y diseño no experimental transversal, el cual fue aplicado a una población de 202 estudiantes que cursaban la educación secundaria obligatoria (ESO). El instrumento fue diseñado por el investigador con una escala de Likert en el cual se insertó ítems para explorar la percepción de los estudiantes con respecto a su relación con los docentes, pedagogía, con la institución y las relaciones interpersonales con sus compañeros y el personal de la institución; para el procedimiento estadístico se usó SPSS, este estudio tuvo como fiabilidad un coeficiente de Cronbach de 0.70, la encuesta fue de carácter anónima, se concluyó que el 50 % de los estudiantes mostraron una elevada satisfacción vital y escolar, pero con un 30 % de baja insatisfacción escolar y una percepción negativa del centro educativo y el resto de los estudiantes (20 %) percibieron un bienestar medio-bajo de la Institución Educativa.

1.2.2 Trabajos previos nacionales

Luna (2016) en un estudio: *Relación entre el clima escolar y la calidad educativa en los alumnos de quinto de secundaria de la Institución Educativa Teniente Coronel Pedro Ruiz Gallo - 2016*, cuyo objetivo fue determinar la relación del clima escolar con la calidad educativa de los alumnos de quinto de secundaria. En un estudio tipo básica con enfoque cuantitativo descriptivo correlacional y diseño no experimental transversal, la población estuvo compuesta por 135 estudiantes y de muestra 100 estudiantes. El instrumento fue una encuesta de 14 preguntas, este instrumento tuvo una fiabilidad de 0.860. Se encontró que el 89.7 % considera positivamente los requerimientos de los indicadores y las dimensiones propuesta en el estudio; lo cual fue corroborado y contrastado con el uso de la chi cuadrado. Se concluyó que si existe relación directa entre el clima escolar y la calidad educativa de los estudiantes del quinto de secundaria de la Institución Educativa Teniente Coronel Pedro Ruiz Gallo.

Cueva (2016) en su investigación: *Percepción del servicio educativo según los estudiantes del 5to de educación secundaria de las instituciones educativas públicas y privadas, Chosica, 2016*. Cuyo objetivo fue determinar las diferencias de la calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to de educación secundaria de las instituciones educativas públicas y privadas de Chosica. Este estudio es de tipo básico con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal correlacional, con una población de 250 estudiantes del quinto de secundaria (dos instituciones públicas y dos instituciones privadas) de muestra probabilística de 152 estudiantes entre las cuatro instituciones educativas. Para este estudio se usó como instrumento un cuestionario adaptado de SERVQUAL y una escala tipo Likert validado, con un Alfa de Cronbach de 0.907. Con los datos del análisis se realiza la prueba de la hipótesis con el estadígrafo U de Mann Whitney $z = -3,586$ y $p < 0.01$), se observaron diferencias significativas a favor de las instituciones privadas, se concluyó que si existe diferencias significativas entre la calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to de educación secundaria de las instituciones educativas públicas y privadas de Chosica, la

mayoría de los estudiantes de las instituciones educativas privadas percibieron una excelente dimensión de seguridad mientras que los estudiantes de las instituciones educativas públicas percibieron en estas un 37.8 % como nivel regular, un 4.9 % en el nivel deficiente, 30.5 % como buena y un 26.8 % como excelente.

Fernández (2015) en su investigación: *Percepción de la calidad de servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa "Ester Cáceres Salgado" del Rímac, Lima-2015*. Cuyo objetivo fue determinar los niveles de percepción de la calidad del servicio de los estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa Ester Cáceres Salgado del Rímac. Este estudio es del tipo básica con un enfoque cuantitativo y con diseño no experimental, con una población de 286 estudiantes (147 de cuarto año y 139 de quinto año) y muestra probabilística de estudio de 165 estudiantes (85 de cuarto 80 de quinto año secundaria). Para este estudio se usó como instrumento un cuestionario adaptado de SERVQUAL con un tipo escala de Likert validado por un juicio de tres expertos, la confiabilidad del instrumento se determinó mediante el Alfa de Cronbach fue de 0.699 (moderada confiabilidad). Los datos del análisis estadísticos mostraron que los estudiantes de 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa "Ester Cáceres Salgado" percibieron que la única dimensión que alcanzó el más alto porcentaje en el nivel excelente fue la fiabilidad con 26.1 % y en su mayoría de los estudiantes 157 (95.2 %) percibieron que la calidad del servicio educativo fue regular y se estableció la recomendación a los directivos de la I.E. de que se deben plantear nuevas estrategias para cada una de las cinco dimensiones que los conduzcan a mejorar la percepción de los estudiantes de la Institución Educativa.

Alvarado (2013) en su investigación: *El estilo del liderazgo del director y su relación con la calidad del servicio educativo en tres instituciones educativas-de la RED N° 09 – Puente Piedra, Lima – 2013*. Cuyo objetivo fue estudiar el estilo del liderazgo del director y su relación con la calidad del servicio educativo en tres instituciones educativas. Este estudio es del tipo básica con un enfoque

cuantitativo y con diseño no experimental correlacional, con una población de 117 estudiantes y una muestra de estudio de 90 sujetos conformados por estudiantes 5to de secundaria de las tres instituciones educativas: Kumamoto con 41 estudiantes, José María Arguedas con 23 estudiantes y Señor de los Milagros con 26 estudiantes. Para este estudio se usó como instrumento un cuestionario tipo escala de Likert de creación propia del investigador validado y con un Alfa de Cronbach de 0.860. Con los datos del análisis de correlación producto momento Spearman y el chi cuadrado de Pearson $r = 0.707$ y $p < 0.05$, se concluyó que si existe relación significativa con una alta correlación entre el estilo del liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en tres instituciones educativas de la RED N° 09 – Puente Piedra, Lima, para mejorar la calidad del servicio educativo, el investigador también estableció una recomendación a los directivos de la I.E. de que las estrategias deben de estar claramente definidas y de ser innovadoras, dado que calidad del servicio está en función a la percepción del cliente.

Dionicio (2013). *El desempeño profesional docente y su relación con la calidad educativa de los estudiantes del nivel secundaria en la I.E. N° 2028. San Martín de Porres, Lima -2013*. Cuyo objetivo fue determinar la influencia en de la gestión directiva en la calidad educativa de las instituciones educativas multigrados de la zona rural de la UGEL 15-Huarochirí – Periodo 2011. Esta investigación es del tipo básica con enfoque cuantitativo y diseño no experimental correlacional transversal descriptivo, con una población de 492 estudiantes y una muestra probabilística de 216 sujetos. El instrumento fue un para la variable desempeño profesional y otro para la variable calidad educativa cuestionarios sobre gestión directiva y un cuestionario sobre calidad educativa, con una escala Likert para el tratamiento estadístico se usó el programa SPSS, se reportó una percepción de la calidad educativa de 56.9 % medio, 20.4 %bajo y 22.7 % alto; se concluyó que el desempeño profesional docente, la responsabilidad laboral docente y la disposición para la labor docente se relaciona de manera significativa con la calidad de educativa de la I.E. San Martín de Porras, Lima, 2013 y se recomendó que el docente debe mostrar mayor disposición al interrelacionarse con el estudiante no debe ser autoritario, entablando el dialogo cordial procurando orientar cuando el estudiante lo solicite con prontitud.

Anco, Arredondo y Jaypa (2011) en un estudio: *Influencia de la gestión directiva en la calidad educativa de las instituciones educativas multigrados de la zona rural de la UGEL 15 - Huarochirí – Periodo 2011*. Cuyo objetivo fue determinar la influencia en de la gestión directiva en la calidad educativa de las instituciones educativas multigrados de la zona rural de la UGEL 15 - Huarochirí – Periodo 2011. Esta investigación es del tipo básica con enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal descriptivo, de muestra no probabilística de 202 sujetos (12 directores, 40 docentes, 60 padres de familia y 90 estudiantes). Los instrumento fueron cuestionarios sobre gestión directiva y un cuestionario sobre calidad educativa, con una confiabilidad de 0.97, se observó que el 59.9 % de la muestra percibió una calidad educativa muy alta, el 31.2 % alta, 8.9 % media, 0 % baja y 0 % que es muy baja, respecto a la calidad del desempeño del docente el 7.4 % de la muestra manifiesta una muy alta, 81.2 % alta, 6.9 % media el 4.5 % baja y el 0 % muy baja y con respecto al trabajo con la familia y la comunidad el 47.0 % de la muestra percibió que era muy alta, el 41.1 % alta, 11.9 % media, 0 % baja y 0 % muy baja, concluyéndose que las encargaturas de Dirección en la I.E. debe recaer en los docentes con habilidades y conocimientos de gestión directiva e institucional con experiencia ya que esto influye directamente con la labor del docente y la calidad educativa.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Gento (2012) refirió que hoy en día la calidad de la educación es una necesidad de gran valor e importancia trascendental para todas las personas o grupos de personas porque mediante ella se ve la mejor forma de incrementar su desarrollo y progreso. Ningún sistema educativo puede denominarse verdaderamente autentico y único, puesto que están adaptados a las necesidades de las personas y sociedades, tienen que tener en cuenta los recursos, los servicios y los resultados que emanan de la calidad total.

En estos tiempos la calidad de educación se está haciendo cada vez una preocupación globalizada y su relevancia es mayor en todos los niveles de educación. Organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (Ocde), que es el organismos que lleva

la dirección en este tema dándose sus inicios en el año 1996 con el proyecto de Gestión Institucional de la Educación Superior, estudio comparativo a nivel internacional para determinar y asegurar la calidad de la educación.

1.3.1 Teorías relacionadas a la variable: Calidad del servicio educativo

Siguiendo a Cronin y Taylor (1994) quienes refirieron que las percepciones de calidad de servicio evidencian las estimaciones del usuario en un espacio específico de tiempo. Por el contrario, la conclusión de satisfacción de un servicio, el usuario lo tiene originariamente en su experiencia, concluyendo finalmente en un proceso sólido de elementos cognitivos y emocionales.

La variable de esta investigación es la calidad del servicio educativo, antes de exponer las definiciones encontradas de esta variable se expondrán algunos conceptos que tienen relación con ella:

Calidad

La Real Academia Española definió a la calidad como la cualidad o cualidades propias de algo las cuales son causantes de dar valor a ello. Es decir la definición de la calidad dada por la Real Academia Española involucra a todos los atributos de algo como un producto o servicio que mediante ellos se puede dar juicio de su significancia o costo.

Así mismo Pérez, López, Peralta & Municio (2008) afirmaron que: "término calidad, tan reiteradamente utilizado, dista mucho de ser una realidad clara y precisa: se puede hablar de calidad y, sin embargo, estar haciéndolo de realidades claramente diferentes unas de otras" (p. 15). En razón a esta definición la calidad es un término altamente complejo, muchas veces es comparado con la eficiencia, en general una organización o institución de cualquier tipo es de calidad en la medida que llegue a alcanzar los objetivos propuestos.

Según Drucker (1990) expreso que la calidad es lo que el cliente recibe del producto y es el justo precio a que él se encontrara resuelto a pagar, no a lo que pueda habersele colocado en el interior del producto o servicio. El cliente según esta definición de calidad es quien juzga las cualidades del producto o servicio

que recibe y al sentirse satisfecho retribuirá con un pago que equipare dicha satisfacción o en otras palabras pagará el justiprecio por lo recibido.

De la misma forma Juran (1990) sobre la calidad manifestó: la calidad son las cualidades que el producto tiene las cuales son las requeridas y que hacen sentirse satisfecho al cliente y por ello requiere el producto. Así mismo para Crosby (1988) la calidad es la aprobación de las necesidades requeridas explícitamente por el cliente con ello se evitara confusiones o errores, debe haber control de las requisitorias en todo el proceso que aseguren la satisfacción del cliente, toda no concordancia será una falta de calidad. Dentro de este contexto para la formulación de la definición de calidad Crosby (1988) se basó en para que un servicio o producto sea de calidad este no debe contener errores o enmendaduras, para ello el producto o servicio debe basarse en los requerimientos establecidos en forma clara por los clientes los cuales deben ser controlados durante todo el proceso productivo del producto o servicio para garantizar la complacencia de las necesidades del cliente.

Servicio

Según Collier (como se citó en Evans y Lindsay, 2008) quien expreso al servicio como: “cualquier actividad primaria o complementaria que no produce directamente un bien físico; es decir, la parte sin producto de la operación entre el comprador (cliente) y el vendedor (proveedor)” (p. 58). Así mismo Kotler (1997) argumentó que el servicio es cualquier labor de carácter no físico que alguien ofrece y otra recibe y no generan propiedad de ningún objeto (p. 656). En este sentido según las definiciones de Collier y Kotler el servicio es algo inmaterial que alguien ofrece o recibe pero que no da origen a la posición de alguna cosa. En las etapas de su fabricación puede estar relacionada con un producto tangible lo cual no implica que el producto final sea tangible. Por lo tanto un servicio viene a ser una labor para la complacencia de un cliente.

Así mismo Grönroos (1994) refirió de servicios como: una acción o conjunto de acciones con algún grado de intangibilidad sin generalizar el cual produce un producto resultado de la interrelación entre cliente y los trabajadores y/o bienes y/o procesos del servicio que son entregados al cliente para la satisfacción de sus

preocupaciones. De la definición de Grönroos, el servicio se concluye que este debe de estar centrado en la satisfacción de las necesidades del cliente con el producto que resulta de la relación entre del cliente y el proveedor.

De igual modo Peel (1993) manifestó que el servicio es la labor que interrelaciona a la organización y el cliente para que este último satisfaga sus necesidades con dicha labor. Por lo tanto el servicio es el producto que satisface al cliente de una necesidad al darse una relación de este con él que le brinda el producto.

Calidad de servicio

Desde que la calidad de servicio está sujeta a las percepciones ello la hace tener un carácter subjetivo, según Camisón, Cruz y González (2006) referente a la calidad de servicio manifestaron que la calidad de servicio depende de la opinión del cliente en sí para considerarlo como bueno si el servicio iguala o rebasa sus expectativas generándose así un vínculo con carácter de lealtad de parte de este o de mal servicio si el cliente no se encontrara satisfecho con el servicio brindado.

Además Juran (1996) destacó que:

La puntualidad y el trato dado a los clientes como aspectos importantes de la calidad de servicio. Por ello dentro de la definición de calidad los ingredientes usuales para los servicios: características, comportamiento, competitividad, rapidez, cortesía, capacidad de proceso, ausencia de errores, conformidad con estándares y procedimientos (p. 592).

Es necesario recalcar que el servicio de calidad según la definición de Juran está sujeto a patrones o modelos los que debe cumplir para ser catalogado por el cliente como un servicio de calidad.

Dentro de este contexto según Grönroos (1994) manifestó que la calidad de servicio es percibida de una forma subjetiva dado a la naturaleza inherente de la intangibilidad de ellos mismos. Por otra parte la calidad de servicio en la literatura está referida bajo el concepto de calidad percibida por el cliente, como lo definió Zeithaml (1988) quien dijo al respecto: “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (p.3). Y sobre los términos de calidad de servicio al respecto se pronunciaron Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988): “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio”

(p.16). Y según Zeithaml y Parasuraman (2004) quienes manifestaron que: La calidad de servicio es un instrumento comercial fundamental que ayuda a que la empresa consiga sus metas obteniendo una distinción competitiva y un acrecentamiento de la fidelidad de los clientes.

De manera que estas definiciones dadas por los autores Grönroos, Zeithaml y Parasuraman, Zeithaml y Berry se concluye que debido a la esencia en sí de la calidad del servicio esta no es de origen físico, y solo está basada por el discernimiento subjetivo de la magnificencia y ascendencia del cliente sobre el producto o servicio que posee múltiples cualidades. En conclusión la calidad de servicio es la valoración de la calidad percibida dada por el cliente en función al establecimiento de un acto de confrontación de los requerimientos solicitados y lo recibido.

Calidad Educativa

De acuerdo con Pérez *et al.* (2008) quienes manifestaron sobre la calidad educativa es la relación que existe entre el propósito y objetivos educativos establecidos en las instituciones educativas y en sus bienes, procesos o productos obtenidos. Este argumento corresponde muy bien a lo que se debe considerar de gran importancia que las instituciones educativas deben de plantear sus objetivos y propósitos para lograr resultados. Las instituciones que no tienen claro el camino les será muy difícil lograr la calidad en sus resultados, esto puede mostrarse en las consecuencias negativas con perjuicio de sus estudiantes.

Al respecto Unesco (2013) expreso que la calidad educativa es la: “combinación de condiciones para la enseñanza-aprendizaje y logros académicos de los alumnos” (p. 99). De acuerdo con ello para el organismo Unesco la calidad educativa es el resultado de la fusión del proceso de instrucción enlazado con el adiestramiento y los éxitos adquiridos por los estudiantes.

De igual modo la Oede (2010) manifiesto que la calidad educativa es la que garantiza que recibiendo una calidad de educación completa en todos los aspectos educativos la persona luego de pasar por esta etapa se encontrara preparada en su vida futura.

Así mismo De la Orden (2009) expuso que la calidad de la educación es el resultado de las diversas relaciones de coherencia entre los elementos básicos, internos y externos, de todo o cualquier parte del proceso educativo. Para García (1981) la calidad educativa está dada cuando en el proceso educativo se incluye todos los factores educativos necesarios en forma integral y coherente esto conlleva a la eficacia para cumplir objetivos que deben ser observados y medidos, en función del resultado obtenido. Desde este punto de vista la primera característica integridad implica que en todas las etapas del proceso educativo se tienen que tomar en forma total todos los componentes que participan en el proceso educativo, esto conlleva a que la educación de respuesta y desarrolle todas las capacidades de la naturaleza humana, de no ser así la educación sería deficiente. La segunda característica, la coherencia permitirá que elementos del proceso estén alineados en forma ordenada sin causar inconvenientes al proceso educativo. La integridad y la coherencia son condicionantes de la eficacia siendo esta una característica observable y medible por tener una relación estrecha entre los objetivos, recursos y sobre todo los resultados.

De acuerdo a la definición de García (1980) que la calidad educativa es la medida de los resultados educativos eficaces que se obtienen cuando todos los elementos educativos participan de una manera global, coherente y secuencial. Actualmente la calidad educativa está determinada por el derecho a la educación que no debe ser solo dado en términos de cantidad sino también en calidad. De acuerdo con ello, en la calidad educativa es necesario que intervengan todos los factores necesarios para realizar el proceso educativo de calidad, además debe ser coherente porque esto lo hace eficaz, lo cual engloba en forma total y se establece una congruencia de tal manera que el proceso se desarrolle en forma sistematizada y fluida cumpliendo estas dos condiciones para luego lograr la eficacia del sistema.

Según Deming (1989) sostuvo que la calidad radica en llegar conocer las necesidades de los clientes en elementos que sean susceptibles a ser medidos para poder realizar el diseño adecuado y establecer el precio que el cliente este de acuerdo en cancelar. Con respecto a la definición que planteo Grönroos (1994) que los servicios poseen un carácter no definido en su totalidad de naturaleza intangible y así mismo Parasuraman, Zeithalm y Berry (1985) quienes expusieron

que el cliente es el único que puede calificar la calidad servicio y así mismo que la supremacía de un servicio da un juicio de valor y lo define como calidad servicio. Las diferentes maneras de concebir las expectativas del cliente desarrolladas basándose en los trabajos realizados por Grönroos entre los años 1982 y 1984, en la siguiente figura muestra el modelo de Grönroos de la percepción de la calidad del servicio:

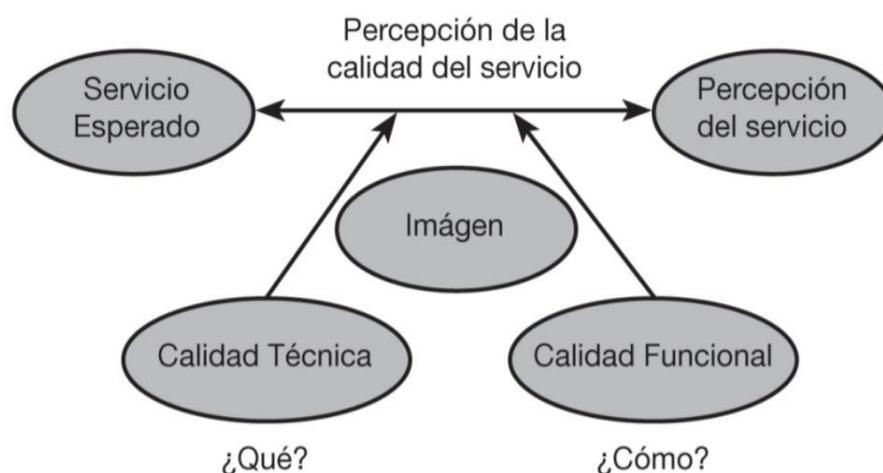


Figura 1. Percepción de la calidad del servicio. Grönroos (1984, p. 40)

De acuerdo a este modelo la percepción de la calidad del servicio está definido por dos variables de servicio: esperado y recibido. Del mismo modo cabe mencionar que dentro de catalogación como empresa de servicio de acuerdo con el Sistema de Clasificación Industrial de Norte América (citado por Evans y Lindsay en 2008) se encuentran las instituciones educativas dado que son entidades exclusivas prestadoras de servicios a personas que no producen ganancia tangible, siendo su calidad producto de una confrontación subjetiva del cliente entre el servicio brindado y la experimentación pasada y perspectivas de este. Por otra parte para Evans y Lindsay (2008) el personal y la tecnología de información son los elementos fundamentales de la calidad de servicio, dado que los clientes valoran el servicio en razón a como son atendidos y su prontitud de respuesta donde intervienen recursos para tratar y gestionar los requerimientos del cliente.

1.3.2 Enfoques de como se entiende la calidad educativa

Enfoques centrados en el producto o resultado

Las concepciones sobre calidad están relacionadas al producto, se encuentran íntimamente referidas con los resultados finales: desde el macro referido a los objetivos de la educación a nivel nacional, acrecentar el bienestar de la población estudiantil, en ubicar a egresados en un centro laboral con mejores oportunidades, como lo que se refiere a la connotación micro que es lo basado en la obtención de conocimientos por parte de los estudiantes. Cabe señalar que en este enfoque relacionado a los resultados educativos se ve afectado porque en ocasiones se toma en cuenta solo los objetivos referidos al estudiante en cuanto a metodologías enseñanza-aprendizaje olvidando la organización gerencial con respecto a la institución que es ver su organización y funcionamiento en un contexto general.

Es conveniente distinguir que el tema referido a la medición de la calidad ha alcanzado un lugar importante porque se orienta a la producción de conocimientos e instrumentos orientados al rendimiento escolar, además de su orientación hacia los productos o resultados, encontrándose también la medición de la capacidad de los docentes que tienen que ver con la medición de sus conocimientos y la elaboración metodológica de planes y programas bien estructurados. Cabe señalar según Rodríguez (2008) quien expreso que las corrientes orientadas a la eficiencia de la educación plantean propuestas en los programas educativos: Gestión individualizada de la escuela, Programación y utilización flexible del tiempo, Desarrollo de entornos de colegialidad y participación, Currículum explicativo y no sólo descriptivo, Fortalecimiento de habilidades, Cambio del papel del profesor.

Enfoques centrados en el proceso

La explicación y proposición no están orientadas exactamente a obtener resultados inmediatos o finales, por el contrario se orienta a hacer las cosas paulatinamente para alcanzar un resultado con mucho mejor peso de acuerdo a las posibilidades y demandas de sus necesidades. Según Cano (1998) manifestó

que se entiende la calidad como una tendencia, cómo un proceso en continúa construcción, más que como un mero resultado. De la misma manera Schmelkes (1992) sostuvo que la calidad es como un proceso ascendente que cuando inicia ya no acaba o inicia y no termina, se debe estar insatisfecho del logro de la calidad momentánea, puesto que debe ir más allá, en constante logro, siempre mejorando.

Aquí conviene detenerse un momento a fin de tener claro que muchos estudiosos de este tema reconocen que el logro efectivo de la calidad está basado en la adquisición de valores que son los que evidencian verdaderamente el logro de la calidad en los productos, no solo por su uso, sino en la utilización con sentido de un verdadero de acuerdo a las perspectivas de los usuarios pero llegando al final en un consenso que beneficie a todos. Dentro de este contexto de este enfoque los temas de más importancia son los referidos a los docentes, el currículo, el proceso enseñanza-aprendizaje y la organización de la institución.



Figura 2. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos (tomado de la Norma ISO 9000:2000). Cantón (2010, p. 5).

Enfoque ecléctico

Dentro de este enfoque se integran las dos posiciones que anteriormente se definieron, según Laffitte (como se citó en Cano 1998) sostuvo que la calidad de la educación está orientada y se sustenta en objetivos, fines, procesos, medios y resultados, los mismos que están estrechamente ligados. Es necesario recalcar que es importante saber que entre estos elementos hay mucha relación porque ellos son los que sostienen la calidad de sistema educativo. De manera que la conexión entre los elementos de la educación es vista como una necesidad que cada elemento es de por sí independiente e individualmente importante. De aquí que independientemente de los modelos que podamos elegir, dentro de los elementos a tomar en cuenta, la coherencia es y será uno de los indicadores que determinara la calidad educativa de una determinada institución educativa, teniendo en cuenta todos los elementos en conjunto y no individualmente.

Aseguramiento de la calidad un nuevo enfoque

Según Rodríguez (2008) quien refirió que este enfoque nace en la década de 50 y 60 de la necesidad militar y espacial de los EEUU por querer ofrecer productos con determinadas características, los que sustentados en la fiabilidad y rendimiento de los mismos serán clave para la competitividad de estos años. Para este enfoque se hace uso de un enfoque de detección y un enfoque de prevención, donde se busca el problema y se corrigen aplicando soluciones que luego serán estandarizadas y para evitar que se cometan los mismos errores. Se lograra esto orientando los esfuerzos de la organización planificando procedimientos nuevos y novedosos, asegurando que la calidad radica en poner énfasis en el producto, con dos objetivos principales en entregar un buen producto y evitar que se cometan errores.

En este enfoque se identifican los siguientes factores:

Factor 1: Prevención de errores

Sostiene que es menos costoso si evitamos los errores, Juran (1951) se cuestionó qué nivel de calidad será suficiente, respondiéndose que dividiendo los costos de la calidad en evitables y no evitables, los primeros tienen que ver con la falta de calidad en los productos que lleva a la pérdida de materiales, horas de trabajo, reclamaciones, etc., pero para evitar estos errores se debe invertir con ello disminuirían o se anularían estos y la inversión resultaría disminución de costos evitables.

Factor 2: Control total de la calidad

Referido al control total de la calidad, donde el departamento de producción no puede ser el único responsable de la calidad, esto es un trabajo de todos, donde apunten al logro de objetivo en común, esto lo asegura si se tiene una visión de sistema en el trabajo.

Factor 3: Diseño de los productos

Donde se asegura el funcionamiento aceptable del producto, los especialistas manifiestan que pueden prever el comportamiento de los productos.

Factor 4: Uniformidad y conformidad

Según Deming (1989) refirió que se debe asegurar que los productos estén libres de defecto si en la producción de ellos se tomen en cuenta rigurosamente con conformidad a los requerimientos y el proceso de producción se lleva a cabo uniformemente, sosteniéndose en la fiabilidad, durabilidad y rendimiento.

Factor 5: Compromiso de los trabajadores

Se debe tener en cuenta que si la gerencia apunta a tener un producto perfecto debe tener en cuenta el recurso humano bien motivado. Para Crosby (1988) refirió que el error se basa en la carencia de conocimientos, luego la insuficiencia de atención y finalmente la falta de medios, si la gerencia cuida que estos tres enunciados no se den, tendremos la efectividad de un buen producto y de calidad.

1.3.3 Propuestas teórica de la calidad de servicio

Para la variable calidad de servicio existen diferentes tipos de establecimiento de las dimensiones dentro de las cuales tenemos:

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985-1988) desarrollaron el modelo SERVQUAL que mide de forma separada las expectativas y las percepciones del cliente tomando en cuenta diez dimensiones, a saber: (a) elementos tangibles; (b) fiabilidad; (c) capacidad de respuesta; (d) profesionalidad; (e) cortesía; (f) credibilidad; (g) seguridad; (h) accesibilidad; (i) comunicación y (j) comprensión del cliente. Luego los autores recibieron críticas acertadas de este modelo de que las diez dimensiones consideradas por ellos no tenían independencia entre ellas por lo cual ellos efectuaron análisis estadísticos al respecto, los que les llevaron a establecer solo a cinco dimensiones:

Tangibilidad: Elementos materiales del establecimiento, maquinarias, equipamiento, empleados y utilitarios de comunicación.

Fiabilidad: Capacidad para satisfacer el servicio pactado con el cliente en forma segura y prolija.

Capacidad de respuesta: Aptitud para brindar el servicio con prontitud.

Seguridad: Competencia para el trato con el cliente reflejando confiabilidad y veracidad.

Empatía: La expresión individualizada que brinda la organización en el trato al cliente.

Según Riveros (2007) quien estableció once dimensiones de la calidad de servicio con las cuales podrá hacerse de las preferencias de los clientes, siendo:

Conocimiento del cliente: Se trata del conocimiento referente a las necesidades y expectativas del cliente con las que debe contar el personal que establecerá comunicación con él.

Acceso: Son las formas de establecer las relaciones del cliente con la empresa prestadora del servicio.

Comunicación: Se refiere de entablar un dialogo sencillo de entender que le proporcione la información al cliente referente a todo lo que concierne del servicio requerido por él.

Competencia: Para la prestación del servicio el personal debe contar con capacidades tales como conocimientos, habilidades y destrezas.

Empatía: El cliente debe percibir la atención a él en forma individualizada.

Credibilidad: Es la representación que deja mostrar la organización como es su reputación, honestidad, rectificación de desaciertos.

Fiabilidad: Es la capacidad en que el servicio es brindado mostrando ser confiables, estables y con esmerado cuidado.

Responsabilidad: Durante la prestación del servicio debe ser realizado en total integridad.

Seguridad: Es los sentimiento en todos los aspectos como financiera, física y confidencialidad que se le muestra al cliente cuando se le brinda un servicio.

Tangible: Es la percepción física de la organización que el cliente percibe como son los edificios, maquinarias para uso del servicio entre otros.

Capacidad de respuesta: Es la prestación del servicio en forma rápida pero eficaz que rebase las perspectivas del cliente.

De acuerdo a las dimensiones establecidas por Riveros (2007) para la calidad de servicio de ser cumplidas el producto serápreciado para la organización el cual sería medido y llevaría a incrementar su preferencia en el futuro por los clientes.

Así mismo en base a estudios realizados por Evans y Lindsay (2008) propusieron las siguientes dimensiones para la percepción de la calidad de servicio:

Tangibles: infraestructura, equipamiento y apariencia de los empleados.

Confiabilidad o fiabilidad: cumplir en forma fiel y exacta.

Capacidad de respuesta: asistir y ser abierto al servicio al cliente.

Aseguramiento o seguridad: ser corteses, con conocimiento y transparentes.

Empatía: trato personalizado y asistencia al cliente.

Evans y Lindsay (2014) en otros estudios realizados de la percepción de la calidad de servicio encontraron en uno de los estudios que existía una probabilidad cinco veces mayor de que los clientes cambiaran debido a las

percepciones de los problemas de servicios que a cuestiones de precio o de calidad del producto en sí, en otro estudio tomaron en cuenta que una compañía promedio posee una pérdida de como máximo un 35 % de sus clientes en un año y que aproximadamente los dos tercios de estas pérdidas son producto de un mal servicio. Algo más hay que añadir y considerar que en la actualidad los clientes prestan mayor atención e importancia a todo lo que involucre el servicio que a los bienes tangibles les brinde, es por ello que las cinco dimensiones propuestas por Evans y Lindsay (2008) para la calidad de servicio tienen la finalidad de ayudar al cliente a percibir la calidad de servicio.

En esta investigación se consideró usar las dimensiones del servicio de calidad propuestas por Zeithaml y Parasuraman (2004) quienes desarrollaron el modelo SERVQUAL las cuales fueron producto de los análisis de investigaciones que ayudaron a identificar las dimensiones para medición de la percepción de la calidad de servicios por los clientes.

Contextualización de la calidad de servicio a la calidad del servicio educativo

A continuación se presenta la contextualización de la variable calidad de servicio a la variable calidad del servicio educativo:

Según Alvarado (2009) sobre la desmitificación del término “la empresa educativa”, explico que actualmente este término es ajustable a cualquier tipo de ente o labor humana, índole o tamaño siendo así el término empresa calza al campo de la educación y es más actualmente se presenta como una industria de la educación dado que en ella se dan los diferentes procesos productivos para la realización de la labor educativa. Entre los conceptos típicos de empresa expreso Alvarado: la empresa es una entidad social que acata los procedimientos de orden legal estipulados para generar el bien o servicio, complacer las necesidades de la población, para recibir una utilidad, y que cuenta con los recursos necesarios para dicho fin.

Teniendo en consideración este criterio y que la educación está regida por normas legales que estipula Minedu con las cuales se brinda el servicio de

educación para satisfacer las necesidades de toda la población estudiantil y la utilidad es el generar ciudadanos preparados para hacer frente a los retos futuros de la vida adulta y que para ello Minedu brinda los recursos necesarios.

Cabe señalar que Alvarado (2009) con el fin de acercar este término de empresa al campo de la educación refirió seis categorías analíticas al respecto: la primera el ente educativo como empresa se da para obtener y brindar el servicio educativo, espacio, grado y/o forma para la atención de las exigencias de acuerdo a los requerimientos del sistema educativo; como segunda categoría las empresas educativas se forman mediante un prototipo vigente jurídico-normativo cuyo objetivo es fomentar y proteger el servicio educativo eficaz y eficiente a los educandos; como tercera la de los recursos de toda empresa dentro de las cuales se consideran: Humanos (el personal docente y no docente), Físicos: (infraestructura como edificaciones, terrenos, equipos, instalaciones, material educativo) y Dinero; como cuarta categoría la tecnología para la investigación científica, estudios profesionales y alcance comunitario y también en otros niveles educativos se consideran los currículum, evaluación, etc.; la quinta categoría las funciones empresariales tales como organización, planificación entre otras como hoy en día el marketing educativo y otras funciones como lo es la salud, etc.; y por último la sexta categoría donde se pueden considerar otras que cumplan roles sociales y económicos.

Es así como expuestas estas ideas por Alvarado (2009) concluyó diciendo “que cualquier entidad educativa es - o puede ser y debe ser - concebida y manejada como empresa...” (p. 105).

Por otra parte Evans y Lindsay (2008) mencionaron que el North American Industry Classification System (Naics) describe a las organizaciones de servicio como aquellas que brindan una diversidad de servicios a personas, establecimientos, departamentos gubernamentales, entre otras entidades dentro de las cuales se encuentran las instituciones educativas y otros servicios múltiples.

Por estas razones dentro del rubro de las empresas de servicios se encuentran las instituciones educativas debido a que sus productos o procesos son de procedencia no tangible y la calidad de ellos obedece solo a las percepciones de los clientes.

Teniendo como base esta argumentación de la contextualización que fue sustentada por Alvarado (2009) y la clasificación de Naics, la variable calidad de servicio será tomada como calidad del servicio educativo.

Dimensiones de la variable calidad del servicio educativo

Luego de la contextualización de la variable calidad de servicio a calidad del servicio educativo, las definiciones de las cinco dimensiones propuestas por los autores Zeithaml y Parasuraman (2004) para la variable calidad del servicio educativo las se describen continuación:

Dimensión 1: Tangibilidad

Según Zeithaml y Parasuraman (2004) expusieron que la dimensión tangibilidad está referida a mantener y conservar las instalaciones, equipos y materiales de la empresa, del mismo modo velar por la presentación de los empleados y así mismo un cuidado exclusivo a diseño, apariencia calidad a la presentación del servicio o afines. De acuerdo con los autores esta principal característica de esta dimensión tangibilidad radica en mostrar todos los elementos físicos en excelente estado de conservación, seguras, cuidados e innovadores, el personal debe presentarse pulcro y organizado con una promoción del servicio atractivamente óptica.

Según esta definición la dimensión tangibilidad y la contextualización a calidad del servicio educativo, la dimensión evaluara el estado en todas las posiciones del I.E. con respecto a su origen físico como son las instalaciones como edificios, talleres, salas se informática, laboratorios, equipos, biblioteca, auditorios, baños y materiales como libros, útiles de aseo, computadoras, material de laboratorio, etc., con características de infraestructura modernas, ambientes amplios, limpios y agradables, velar por la presentación de los empleados, y así mismo un cuidado exclusivo del diseño, apariencia y calidad de la presentación de la I.E.

Dimensión 2: Fiabilidad

De acuerdo a Zeithaml y Parasuraman (2004) manifestaron respecto a la fiabilidad que se da cuando una empresa que alcanza una elevada categoría en la habilidad de brindar un alto y un sostenido grado de confiabilidad de sus servicios, el servicio desde el primer momento de entrega debe ser el correcto; si cometió una equivocación es presto en reconocerlo y subsanarlo quizás con algo adicional para que el cliente confié nuevamente y este complacido.

De acuerdo a esta definición la dimensión fiabilidad y la contextualización a calidad del servicio educativo, esta dimensión permitirá medir en la Institución Educativa si el servicio que presta es eficaz y eficiente para desarrollar la actividad educativa con calidad, maximizar el tiempo prometido para el servicio de calidad y los materiales en beneficio del estudiante. Donde la I.E. da muestra del cumplimiento al plan curricular, horarios de los servicios pedagógicos, administrativos y servicios complementarios, al atender una duda o problema a tiempo o en el menor tiempo posible sin errores. También podemos decir que como un sinónimo de fiabilidad es el grado de confianza que brinda la I.E. para cumplir el servicio que ofrece ante los estudiantes, padres de familia y sociedad.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta a Zeithaml y Parasuraman (2004) manifestaron que es la facultad de responder en forma pronta, accesibilidad para acondicionarse a los requerimientos del cliente, dar una entrevista a un cliente a corto espacio de tiempo, tener permanentemente personal al servicio del cliente entre otros ejemplos análogos.

De acuerdo a esta definición la dimensión capacidad de respuesta y la contextualización a calidad del servicio educativo, esta se dará si el personal de la I.E. se encuentra dispuesto a prestar el servicio educativo al estudiante y padres de familia con diligencia sin descuidar la eficacia, y la prontitud; ello se pone en manifiesto cuando el personal de la I.E. está dispuesto a ayudar al estudiante y padres de familia con solución o propuestas de solución a sus dudas o problemas,

comunicación constatare, proporcionar y prestación de servicios complementarios o extracurriculares.

Dimensión 4: Seguridad

La definición de la dimensión seguridad de acuerdo a Zeithaml y Parasuraman (2004) fue expresada como es el interés que la organización muestra a los clientes referido a la seguridad, donde la atención brindada por los empleados será hecha con conocimiento y cortesía y con la capacidad para inspirar confianza y seguridad.

De acuerdo a esta definición de la dimensión de seguridad y la contextualización a calidad del servicio educativo, la I.E. debe ofrecerse al estudiante una libertad con seguridad para las funciones o actividades que él desee realizar en la institución, asimismo los empleados de la I.E. deben brindarle solución a sus interrogantes, y ante cualquier equivocación deberá ser corregida con prontitud, la atención debe ser con conocimiento, respeto y cordialidad transmitiendo confianza.

Dimensión 5: Empatía

De acuerdo a Así mismo Zeithaml y Parasuraman (2004) enfatizaron que esta dimensión es el poder hacer nuestros los pensamientos y emociones de otra persona no siendo preciso evidenciarlo personalmente, pudiendo ser recibido el anuncio en forma oral o no oral.

Los factores que la I.E. debe tener en cuenta para mostrar empatía con los estudiantes y padres de familia es sentirse identificados con sus requerimientos y satisfacerlos en forma específica y amable.

En resumidas cuentas esta definición de la dimensión de empatía y la contextualización a calidad del servicio educativo, se deduce que los factores que la I.E. debe tener en cuenta para mostrar empatía con los estudiantes y padres de familia es sentirse identificados con sus requerimientos y satisfacerlos en forma específica y amable. Se concluye entonces que la empatía es una dimensión que

está referida al trato cálido que la I.E. debe brindar en forma particular y especial a todos los estudiantes y padres de familia para la solución de sus requerimientos, mostrando un interés en la formación integral del estudiante, motivándolos para la participación en las actividades curriculares, tomando en cuenta sus opiniones y proyectos con una amplia comunicación.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de la dimensión tangibilidad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo?

Problema específico 2

¿Cuál es el nivel de la dimensión fiabilidad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo?

Problema específico 3

¿Cuál es el nivel de la dimensión capacidad de respuesta, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo?

Problema específico 4

¿Cuál es el nivel de la dimensión seguridad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo?

Problema específico 5

¿Cuál es el nivel de la dimensión empatía, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo?

1.5 Justificación del estudio

Justificación teórica

La investigación realizada ha tenido como base hacer un aporte a la educación, analizando las dimensiones más relevantes y de estrecha relación con la variable calidad del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de la I.E. Kumamoto Mi Perú - Ventanilla, para dicho fin se construyó un instrumento de medida, con validez y fiabilidad que permitió evaluar la percepción del nivel de la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa, revelando las fortalezas y debilidades lo cual contribuirá en el mejoramiento continuo del servicio educativo.

Mediante los resultados obtenidos de la presente investigación se permitió conocer información científica valiosa para comprender con un mayor conocimiento la variable calidad del servicio educativo. Esta información sirve como base para enriquecer, trascender e incorporarse al fundamento científico con la finalidad de dar respuesta a vacíos referidos a la variable calidad del servicio educativo. Así mismo, la recolección de información objetiva servirá como base para futuras investigaciones en el afán de desarrollar nuevos conocimientos y así poder contribuir en ampliar y mejorar el conocimiento de la variable estudiada en esta investigación.

Justificación práctica

La justificación práctica de esta investigación radica en que conocida la problemática de la I.E. Kumamoto Mi Perú - Ventanilla se desea conocer la percepción de los estudiantes para reflexionar y proponer mejoras institucionales por tanto posterior a los resultados en la aplicación del instrumento construido para medir el nivel de calidad del servicio educativo el cual puede ser utilizado por otras instituciones de básica regular para evaluar la calidad del servicio educativo.

Justificación metodológica

En la presente investigación se construyó y empleó un instrumento de medición de la calidad del servicio educativo validado el cual se sometió a una prueba piloto donde se determinó los dos requisitos básicos: validez y la confiabilidad. De manera que este cuestionario pueda ser utilizado también para la recolección de datos por futuros investigadores para realizar estudios relacionados con la variable calidad del servicio educativo en instituciones educativas de nivel secundaria, de esta manera pueda aportarse al mejoramiento de todo lo tangible y la calidad educativa de la institución, y así también a su vez mejorar la visión y misión institucional desde las diferentes áreas como la administrativa, pedagógica y comunitaria, dado que dependen de estas el mejoramiento de la calidad del servicio educativo para el beneficio de los estudiantes, padres de familia y comunidad como una herramienta básica para alcanzar el éxito de una vida futura.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

El nivel de calidad del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es igual en ambos sexos.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

El nivel de tangibilidad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es igual en ambos sexos.

Hipótesis específica 2

El nivel de fiabilidad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es igual en ambos sexos.

Hipótesis específica 3

El nivel de capacidad de respuesta, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es igual en ambos sexos.

Hipótesis específica 4

El nivel de seguridad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es igual en ambos sexos.

Hipótesis específica 5

El nivel de empatía, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es igual en ambos sexos.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar el nivel de la calidad del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo.

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar el nivel de la dimensión tangibilidad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo.

Objetivo específico 2

Determinar el nivel de la dimensión fiabilidad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo.

Objetivo específico 3

Determinar el nivel de la dimensión capacidad de respuesta, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo.

Objetivo específico 4

Determinar el nivel de la dimensión seguridad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo.

Objetivo específico 5

Determinar el nivel de la dimensión empatía, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo.

II. Método

2.1 Diseño de la investigación

Enfoque:

El enfoque fue cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) quienes señalaron que el enfoque cuantitativo utiliza una recopilación de datos para demostrar la hipótesis haciendo uso de la medición numérica y el análisis estadístico, para fijar prototipos de comportamiento y demostrar la teoría.

Método:

El método de esta investigación es hipotético-deductivo. Según Bernal (2008) un método es deductivo porque trata conseguir asegurar o adulterar las probables respuestas concluyendo los requisitos para constatar con los sucesos. Así mismo Carrasco (2009) refirió que este método va de teorías generales a conclusiones particulares, deduciendo a partir de las características que presenta la variable para llegar a una conclusión y es hipotético porque pretende dar respuesta a situaciones problemáticas formuladas en la hipótesis.

Tipo:

El tipo de investigación fue básica, según Ñaupas (2009) manifestó al respecto que este tipo de investigaciones no tiene por objetivo un beneficio económico ni que su aplicación sea inmediato dado que su interés es servir como base, buscar engrandecer y/o profundizar conocimientos científicos ya existentes o el develar nuevos conocimientos con el objetivo de perfeccionar y desarrollar sus contenidos en investigaciones aplicadas o tecnológicas.

Diseño:

El diseño fue no experimental transeccional descriptiva, según Hernández *et al.* (2010) refirieron que es no experimental debido a que los hechos se desarrollaron al estado natural sin la injerencia o manejo del investigador, para luego ser estudiados; Hernández *et al.* (2010) manifestaron que la clasificación de diseños transeccional o transversales son investigaciones encargadas de que compile datos en un solo momento dado. En consecuencia el diseño de esta investigación es clasificado como transversal porque el estudio de esta investigación se ha sido realizado en un momento dado cuando se aplicó el instrumento de medición.

Además cabe precisar que la presente investigación es no experimental transeccional clasificada como descriptiva dado que sujetadas a la definición de

Hernández et al. (2010) quienes expusieron que un diseño no experimental transeccional descriptiva solo posee el objetivo de explorar sucesos, modos, niveles o categorías de una o múltiples variables en una población y son catalogadas como meramente descriptivas.

Lo que llevo a decir que el diseño de esta investigación es no experimental transeccional descriptiva la cual fue aplicada a la población de estudiantes del segundo año de educación secundaria de la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla.

Este tipo de investigación es esquematizada:



Dónde:

M = muestra

O = Observaciones a la variable Calidad del servicio educativo

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Definición conceptual

El concepto de calidad del servicio educativo que se ha tomado como base para esta investigación la expuesta por Zeithaml y Parasuraman (2004) quienes manifestaron que: La calidad de servicio es un instrumento comercial fundamental que ayuda a que la empresa consiga sus metas obteniendo una distinción competitiva y un acrecentamiento de la fidelidad de los clientes.

2.2.2 Operacionalización de la variable

Según Valderrama (2002) indico que la operacionalización de la variable es el proceso por el cual se desagrega o descomponen en sus partes en dimensiones, y por cada una de estas desagregan o descomponen en indicadores y cada uno de estos indicadores en ítems medibles.

Refiriéndose con ello a las cualidades que debe tener la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla para ofrecer una calidad del servicio educativo, las cuales pueden medirse mediante las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y en empatía y a su vez en indicadores propio de cada dimensión y cada indicador desglosado en ítems como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1

Operacionalización de la variable: Calidad del servicio educativo

Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos	
Tangibilidad	-Infraestructura moderna, ambientes amplios y agradables.	Del 01 al 07	Escala Likert		
	-Equipos en las instalaciones.	Del 08 al 10			
	-Materiales de enseñanza.	Del 11 al 12			
	-La presentación del personal.	Del 13 al 14			
	-La presentación de la Institución Educativa.	Del 15 al 16			
Fiabilidad	-Cumplimiento del plan curricular.	Del 17 al 18	1 =Totalmente en desacuerdo	Mala (48 – 112)	
	-Cumplimiento de los horarios prometidos de los servicios complementarios.	Del 19 al 21			2 = En desacuerdo
	-Cumplimiento de los servicios administrativos.	Del 22 al 24			3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
	-La Institución Educativa brinda servicios extracurriculares.	25			
Capacidad de respuesta	-Los profesores están dispuestos a ayudar al estudiante y/o padre de familia.	Del 26 al 28	4 = De acuerdo	Alta (178 – 240)	
	-El personal de Institución Educativa está dispuesto a ayudar al estudiante y/o padre de familia.	Del 29 al 30	5 =Totalmente de acuerdo		
Seguridad	El personal administrativo y/o profesores generan confianza en su respuesta y atención.	Del 31 al 38			
Empatía	El personal de la Institución Educativa atiende las necesidades del estudiante.	Del 39 al 48			

Nota: Teorías relacionadas al tema (2018).

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Según Hernández et al. (2010) la población es la reunión de todos los sucesos con las mismas características concretas y precisas que se encuentren enmarcadas dentro del estudio de investigación.

La población para este estudio de investigación estuvo compuesta por los 250 estudiantes de segundo de secundaria de la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla.

2.3.2 Muestra

Según Hernández et al. (2010) una muestra es un subgrupo perteneciente a la población del estudio de investigación de donde se recogerán la data el cual se deberá delimitarse presentando las mismas características y propiedades de dicha población.

Tabla 2

Distribución de la muestra de estudiantes de segundo de secundaria de la I.E. Kumamoto Mi Perú - Ventanilla

Sección	Sexo	Estudiantes
A	Femenino	33
C	Femenino	32
E	Masculino	35
G	Masculino	28
	Total	128

Nota: Nomina de matrícula (2018).

Muestreo:

Fue no probabilístico o dirigido según Hernández, *et al.* (2010) es aquel subgrupo de la población en la que sus constituyentes dependen de las causas asociadas con las características del estudio investigativo o de quien toma la decisión para elaborar la muestra por lo tanto estas muestras obedecerán a otros criterios de investigación, por lo tanto no depende de una fórmula de probabilidad.

Para el caso de esta investigación la muestra fue tomada bajo la clasificación no probabilística o dirigida la cual estuvo compuesta por 128 estudiantes como indica la tabla 2.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**2.4.1 Técnica**

En esta investigación la técnica empleada fue la Encuesta, según Carrasco (2009) la refirió como una técnica de encuesta que permite indagar para conocer las impresiones, comportamientos, niveles de conocimientos y/o tendencias a través del recojo de respuestas de interrogantes sobre una investigación social en estudio.

2.4.2 Instrumento

El instrumento usado en esta investigación ha sido un cuestionario con escalamiento tipo Likert, según Hernández, *et al.* (2010) es un conjunto de preguntas que permite recoger data correspondiente a una o más variables que se desea valorar.

La escala de Likert según Evans y Lindsay (2008) manifestaron que es la que se utiliza para medir la respuesta, definiéndola que mediante esta escala faculta al cliente a evidenciar la categoría de su juicio, de esta manera es así como una pregunta o ítems en un cuestionario tendrá un valor cuando la persona elige uno de los valores de la escala de Likert para dar respuesta a la pregunta en cuestión.

En la tabla 3 se muestra la escala de Likert usada en esta investigación:

Tabla 3

Escala Likert

Respuesta	Puntaje
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Nota: Escala de Likert. Evans y Lindsay (2008).

El instrumento usado en esta investigación fue elaborado tomando como base parte del instrumento de diagnóstico desarrollado por Zeithaml y Parasuraman (2004) llamado SERVQUAL que consta de 44 ítems que miden las expectativas y percepciones, el cual posee cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las mismas que fueron consideradas en esta investigación tomadas de Zeithaml y Parasuraman (2004) para la calidad de servicios para empresas dedicadas a prestar servicios, la cual viene siendo aplicada con éxito hasta la actualidad debido a su alta validez y confiabilidad. Para la elaboración del instrumento de la presente investigación se utilizó del instrumento SERVQUAL como base para la elaboración del instrumento se tomaron los 22 ítems que corresponden a la medición de las percepciones.

Instrumento: Cuestionario de Calidad del Servicio educativo

Ficha Técnica

Nombre	:	Calidad del servicio educativo
Autor	:	Zeithaml y Parasuraman (2004)
Adaptado	:	Br. Edith Julia Egúsqiza Quezada
Año	:	2018
Administración	:	Individual
Tiempo de aplicación	:	Aproximadamente 20 a 25 minutos
Ámbito de aplicación	:	Estudiantes del segundo de secundaria de la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla.
Objetivo	:	Determinar el nivel de la calidad del servicio educativo.
Significado	:	Evaluar la percepción de calidad del servicio educativo.

Estructura: El instrumento cuenta con 48 ítems y cada ítem está configurado con cinco clases de respuesta: 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Finalmente el instrumento está conformado por cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Tabla 4

Tipos de respuestas

Dimensiones	Mala	Regular	Alta
Tangibilidad	16 - 37	38 - 59	60 - 80
Fiabilidad	8 - 19	20 - 31	32 - 40
Capacidad de respuesta	6 - 14	15 - 23	24 - 30
Seguridad	8 - 19	20 - 31	32 - 40
Empatía	10 - 23	24 - 37	38 - 50

Nota: Operacionalización de la variable 2018.

2.4.3 Validez y confiabilidad

Los instrumentos de medición deben de ser precisos y seguros estas características se las dan la validez y la confiabilidad.

Validez

La validez según Hernández *et al.* (2010) quienes manifestaron que es el grado real en que el instrumento valora la variable de la cual se desea obtener su medición, de acuerdo con expertos en el tema o lo que se denomina voces calificadas.

Es conveniente precisar que el proceso de validación del instrumento consiste en que tres o más expertos deberán firma el Documento para validar los instrumentos de medición a través de juicios de expertos, solo si el instrumento de medición que se aspira usar en la colecta de la data luego de ser analizado cumple a la vez los tres conceptos de: Pertinencia, Relevancia y Claridad, entendiéndose que Hay Suficiencia.

Para los fines de esta investigación la técnica que se usó para la validación del instrumento fue la del juicio de tres expertos, quienes dieron los resultados que se muestran a continuación en la tabla 5:

Tabla 5

Juicio de expertos

Nombre y apellido	Pertenencia	Relevancia	Claridad	Dictamen
Dra. Estrella Esquiagola Aranda	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Hay suficiencia
Mg. Segundo Pérez Saavedra	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Hay suficiencia
Dr. Ulises Córdova García	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Hay suficiencia

Nota: Certificado de validez 2018.

Confiabilidad

De acuerdo a Hernández *et al.* (2010) la confiabilidad o fiabilidad de un instrumento se da cuando se aplica en forma repetida al mismo sujeto u objeto y reproduce el mismo resultado o lo que es lo mismo que estos son consistentes y coherentes.

Tabla 6

Niveles de confiabilidad

Valores	Niveles
De -1 a 0	No confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.5 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1	Alta confiabilidad

Nota: Niveles y rangos de la fiabilidad. Arribas (2008, p.57)

En esta investigación la confiabilidad del instrumento fue determinada por el Coeficiente Alfa de Cronbach.

Para conocer el nivel de confiabilidad del instrumento utilizado para la medición de la variable calidad del servicio educativo (escala Likert), se realizó una prueba piloto a una muestra de 30 estudiantes de segundo de secundaria del I.E. Kumamoto Mi Perú - Ventanilla, cuyas características son similares a la de la muestra en investigación, procediendo seguidamente a aplicar el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para el cálculo de Coeficiente Alfa de Cronbach. Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 7

Fiabilidad

Confiabilidad	Alfa de Cronbach
Calidad del servicio educativo	0.927

Nota: Análisis estadístico SPSS V.24 (2018)

El valor de Alfa de Cronbach fue de 0.927, el cual indica que el instrumento tiene una **alta confiabilidad**.

2.5. Métodos de análisis de datos

Análisis descriptivos:

En la presente investigación se hizo uso de la estadística descriptiva, según Elorza (2008) refirió que consiste en: “organizar, concentrar, reducir y presentar en forma gráfica la información contenida en una muestra representativa de la población” (p. 20). Esta investigación ha sido realizada mediante el uso de tablas y frecuencias, lo cual posibilitó observar el comportamiento de la variable en forma específica.

Análisis inferencial

La estadística inferencial aplicada en esta investigación fue por medio de las pruebas de hipótesis, según Elorza (2008) por medio de esta: “se establece una hipótesis respecto al valor de las características de los parámetros y se evalúa con la información generada en una muestra. Si la evidencia no es consistente con la hipótesis propuesta, ésta se rechaza” (p. 308).

Con esta finalidad en esta investigación se utilizó el estadígrafo denominado la Prueba U de Mann-Whitney, dado que se contó con datos del tipo ordinal, además es no paramétrica y las dos muestras son independientes.

Para ilustrar mejor: los resultados que se obtuvieron después del procesamiento estadístico de los datos fueron representados mediante gráficos de columnas para facilitar su interpretación y para la interpretación de los resultados obtenidos se realizó en base a la siguiente fórmula:

$$U_1 = n_1 n_2 + \frac{n_1(n_1 + 1)}{2} - R_1$$

$$U_2 = n_1 n_2 + \frac{n_2(n_2 + 1)}{2} - R_2$$

Dónde:

U_1 y U_2 : valores estadísticos de U Mann-Whitney.

n_1 : tamaño de la muestra del grupo 1.

n_2 : tamaño de la muestra del grupo 2.

R_1 : sumatoria de los rangos del grupo 1.

R_2 : sumatoria de los rangos del grupo 2.

El estadístico U se define como el mínimo de U_1 y U_2 .

Distribución del estadístico

Se debe tomar en cuenta que el estadístico U calculado, para muestras mayores de 20 observaciones su distribución es bastante bien a la distribución normal.

Cuando las muestras son grandes, la aproximación a la normal, Z , está dada por la siguiente formula:

$$Z = (U - m_U) / \sigma_U$$

Donde m_U y σ_U son la media y la desviación estándar de U si la hipótesis nula es verdadera, y están dadas por las formulas:

$$m_U = n_1 n_2 / 2$$

$$\sigma = \sqrt{\frac{n_1 n_2 (n_1 + n_2 + 1)}{2}}$$

Según Hernández, et al. (2010) el nivel de significancia puede ser 0.05 ($p < 0.05$), teniendo un 95% de seguridad y solo un 5% en contra, lo cual quiere decir que existe 5 % de posibilidad de error al aceptar la hipótesis, al aplicar la prueba estadística; o 5 % de que sea rechazada la hipótesis nula cuando esta sea verdadera.

Por lo tanto la regla de decisión para contrastar las hipótesis será:

Si, $p > 0.05$, entonces se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si, $p < 0.05$, entonces se rechaza la Hipótesis Nula (H_0).

Nota: Todos estos cálculos fueron realizados con el programa estadístico SPSS V. 24 (2018).

2.6 Aspectos éticos

El presente estudio respetó la estructura metodológica brindada por la Universidad César Vallejo, así mismo presentó las distintas fuentes bibliográficas utilizadas, las cuales dieron sustento a la presente investigación. Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos del grupo de investigación de los estudiantes de segundo de secundaria de la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla, la cual se procesaron de forma adecuada sin modificaciones, pues estos datos estuvieron cimentados y respondieron al instrumento aplicado contándose con la autorización de parte de los directivos de la Institución Educativa.

Asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados; (b) el respeto y consideración y; (c) no hubo prejuizgamiento.

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivos por variable y dimensiones

3.1.1 Análisis descriptivo de la variable Calidad del servicio educativo

Tabla 8

Descripción de los niveles de la variable: Calidad del servicio educativo

Calidad del servicio educativo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Mala calidad	3	2,3	2,3
	Regular calidad	106	82,8	85,2
	Alta calidad	19	14,8	100,0
	Total	128	100,0	100,0

Nota: Análisis estadístico descriptivo SPSS V.24 (2018)

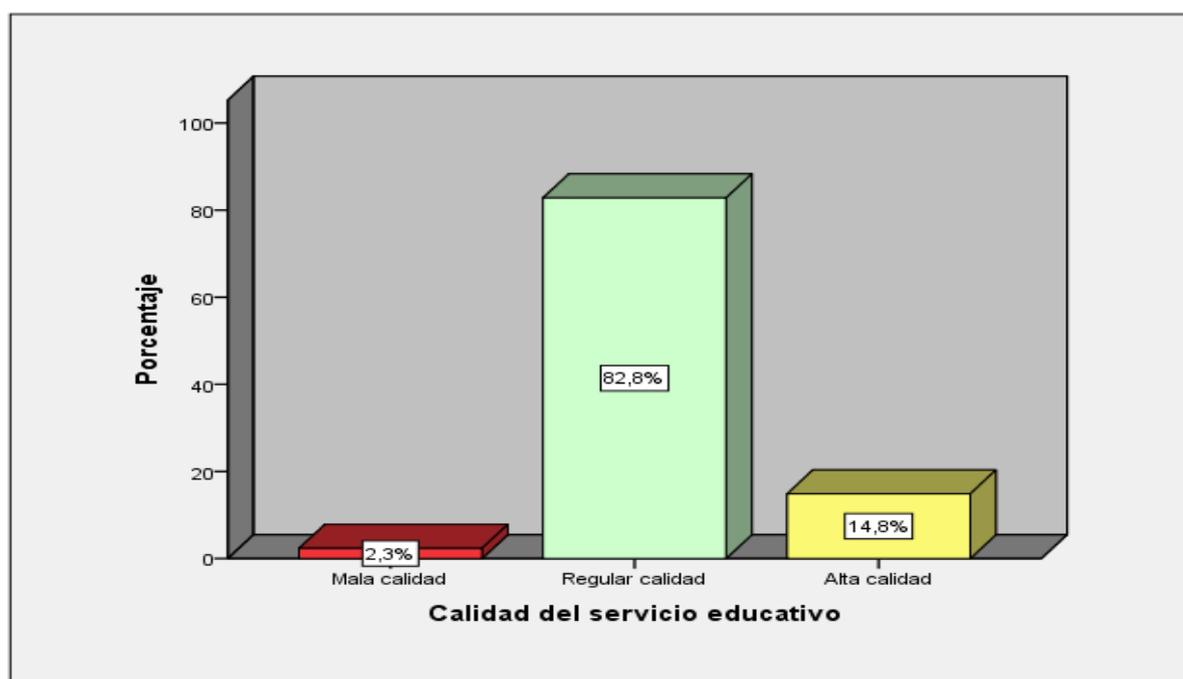


Figura 3. Descripción de los niveles de la variable Calidad del servicio educativo

En la tabla 8 y figura 3, referidas a la percepción que tienen los estudiantes de segundo de secundaria sobre los niveles de la calidad del servicio educativo en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla, se observa que del 100 % de la población correspondiente a 128 estudiantes encuestados; el 2,3 % correspondiente a 3 estudiantes perciben que el nivel de la calidad del servicio educativo es “mala”, el 82,8 % que corresponde a 106 estudiantes perciben un nivel “regular” y el 14,8 %

que corresponde a 19 estudiantes perciben un nivel “alta”.

3.1.2 Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable Calidad del servicio educativo

Tabla 9

Descripción de los niveles de la dimensión: Tangibilidad

Tangibilidad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Mala tangibilidad	6	4,7	4,7
	Regular tangibilidad	103	80,5	85,2
	Alta tangibilidad	19	14,8	100,0
	Total	128	100,0	100,0

Nota: Analisis estadístico descriptivo SPSS V.24 (2018)

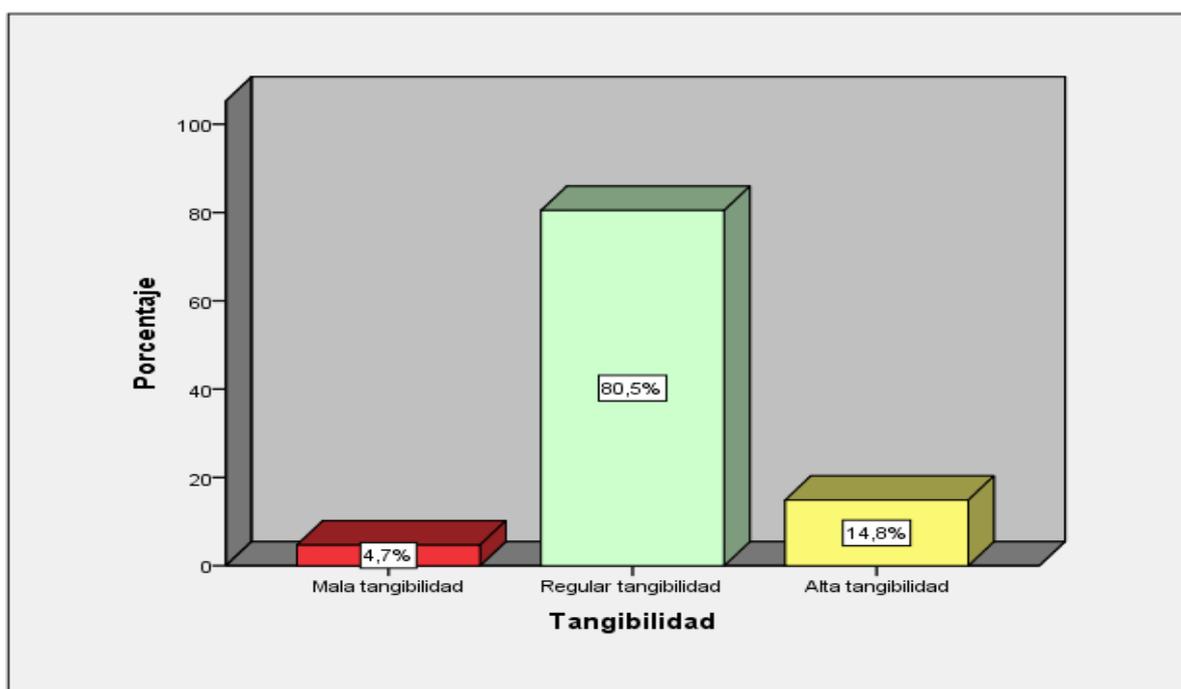


Figura 4. Descripción de los niveles de la dimensión Tangibilidad

En la tabla 9 y figura 4, referidas a la percepción que tienen los estudiantes de segundo de secundaria sobre los niveles de tangibilidad en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla, se observa que del 100 % de la población correspondiente a 128 estudiantes encuestados; el 4,7 % correspondiente a 6 estudiantes perciben que el nivel de tangibilidad es “mala”, el 80,5 % que corresponde a 103 estudiantes perciben un nivel “regular” y el 14,8 % que corresponde a 19 estudiantes perciben un nivel “alta”.

Tabla 10

Descripción de los niveles de la dimensión: Fiabilidad

Fiabilidad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Mala fiabilidad	11	8,6	8,6
	Regular fiabilidad	112	87,5	96,1
	Alta fiabilidad	5	3,9	100,0
	Total	128	100,0	100,0

Nota: Análisis estadístico descriptivo SPSS V.24 (2018)

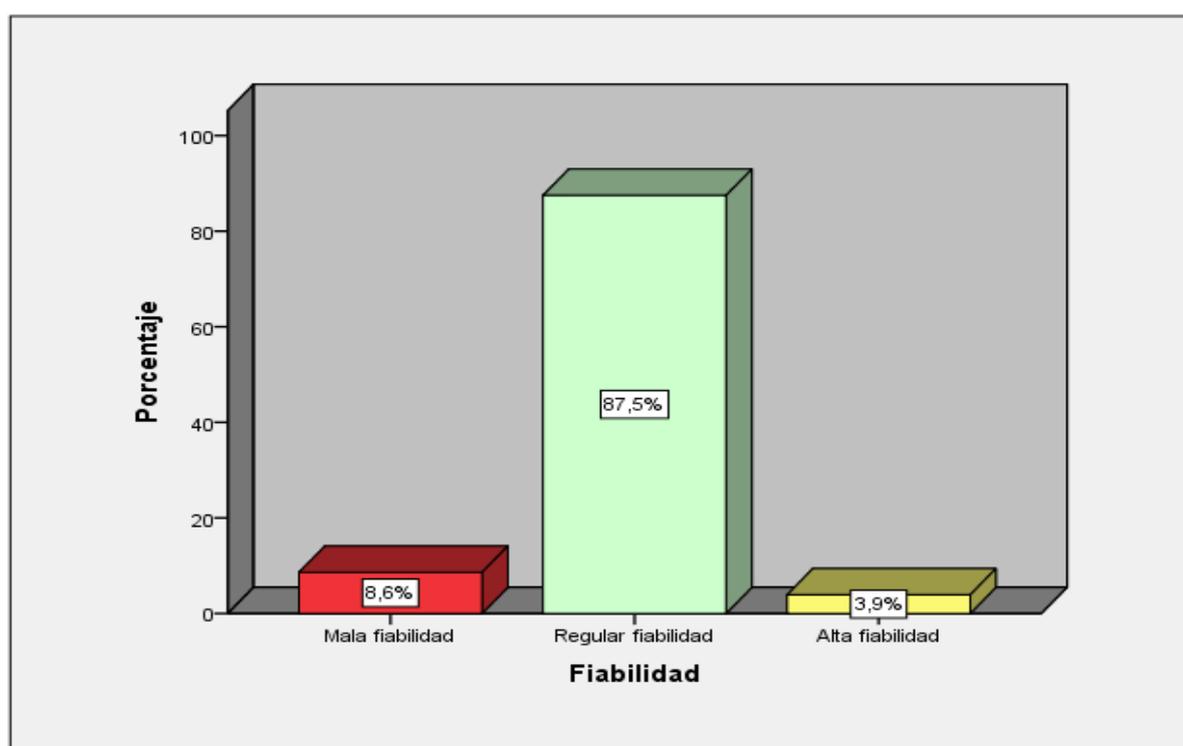


Figura 5. Descripción de los niveles de la dimensión Fiabilidad

En la tabla 10 y figura 5, referidas a la percepción que tienen los estudiantes de segundo de secundaria sobre los niveles de fiabilidad en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla, se observa que del 100 % de la población correspondiente a 128 estudiantes encuestados; el 8,6 % correspondiente a 11 estudiantes perciben que el nivel de fiabilidad es “mala”, el 87,5 % que corresponde a 112 estudiantes perciben un nivel “regular” y el 3,9 % que corresponde a 5 estudiantes perciben un nivel “alta”.

Tabla 11

Descripción de los niveles de la dimensión: Capacidad de respuesta

		Capacidad de respuesta			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala capacidad de respuesta	6	4,7	4,7	4,7
	Regular capacidad de respuesta	82	64,1	64,1	68,8
	Alta capacidad de respuesta	40	31,3	31,3	100,0
Total		128	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico descriptivo SPSS V.24 (2018)

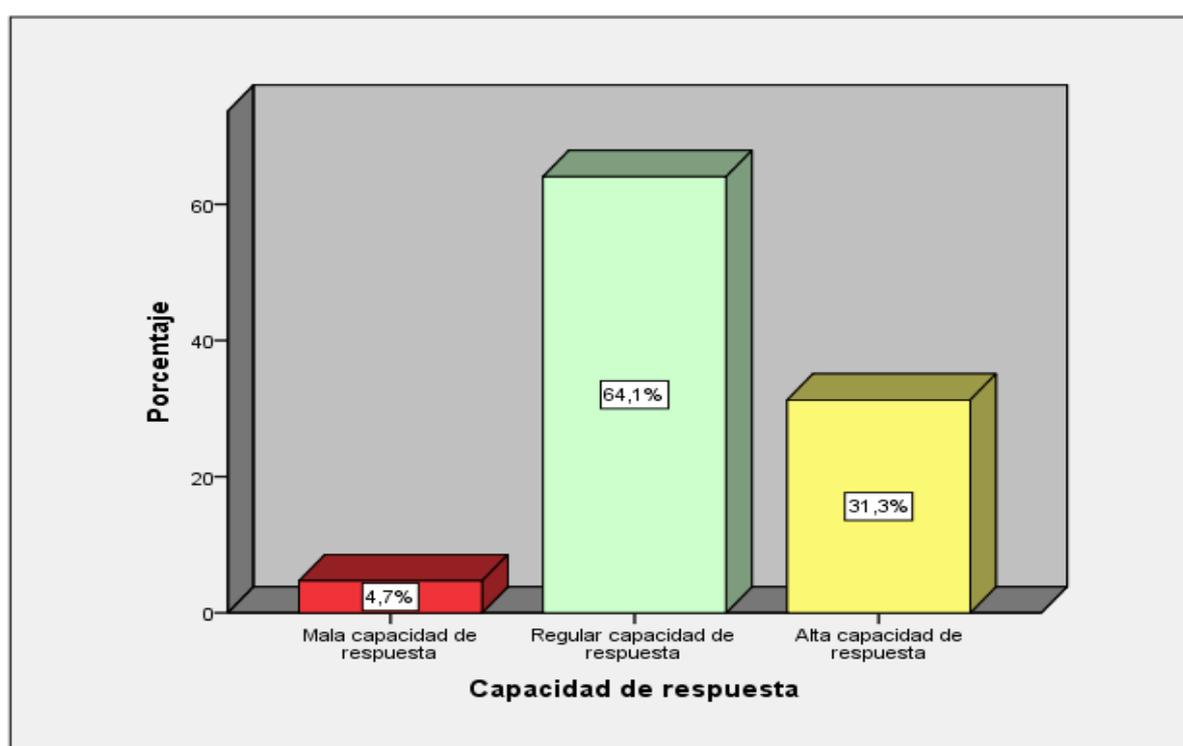


Figura 6. Descripción de los niveles de la dimensión Capacidad de respuesta

En la tabla 11 y figura 6, referidas a la percepción que tienen los estudiantes de segundo de secundaria sobre los niveles de capacidad de respuesta en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla se observa que del 100 % de la población correspondiente a 128 estudiantes encuestados; el 4,7 % correspondiente a 6 estudiantes perciben que el nivel de capacidad de respuesta es “mala”, el 64,1 % que corresponde a 82 estudiantes perciben un nivel “regular” y el 31,3 % que corresponde a 40 estudiantes perciben un nivel “alta”.

Tabla 12

Descripción de los niveles de la dimensión: Seguridad

Seguridad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Mala seguridad	3	2,3	2,3
	Regular seguridad	98	76,6	78,9
	Alta seguridad	27	21,1	100,0
	Total	128	100,0	100,0

Nota: Análisis estadístico descriptivo SPSS V.24 (2018)

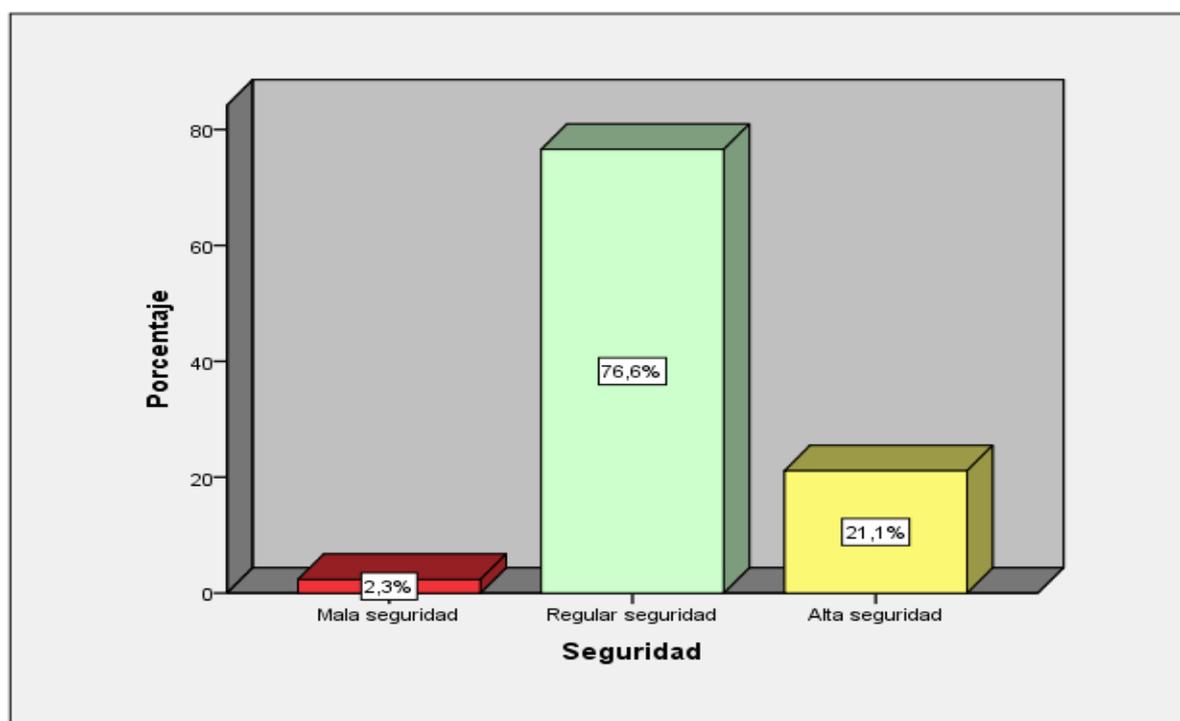


Figura 7. Descripción de los niveles de la dimensión Seguridad

En la tabla 12 y figura 7, referidas a la percepción que tienen los estudiantes de segundo de secundaria sobre los niveles de seguridad en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla, se observa que del 100 % de la población correspondiente a 128 estudiantes encuestados; el 2,3 % correspondiente a 3 estudiantes perciben que el nivel de seguridad es “mala”, el 76,6 % que corresponde a 98 estudiantes perciben un nivel “regular” y el 21,1 % que corresponde a 27 estudiantes perciben un nivel “alta”.

Tabla 13

Descripción de los niveles de la dimensión: Empatía

		Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala empatía	4	3,1	3,1	3,1
	Regular empatía	106	82,8	82,8	85,9
	Alta empatía	18	14,1	14,1	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico descriptivo SPSS V.24 (2018)

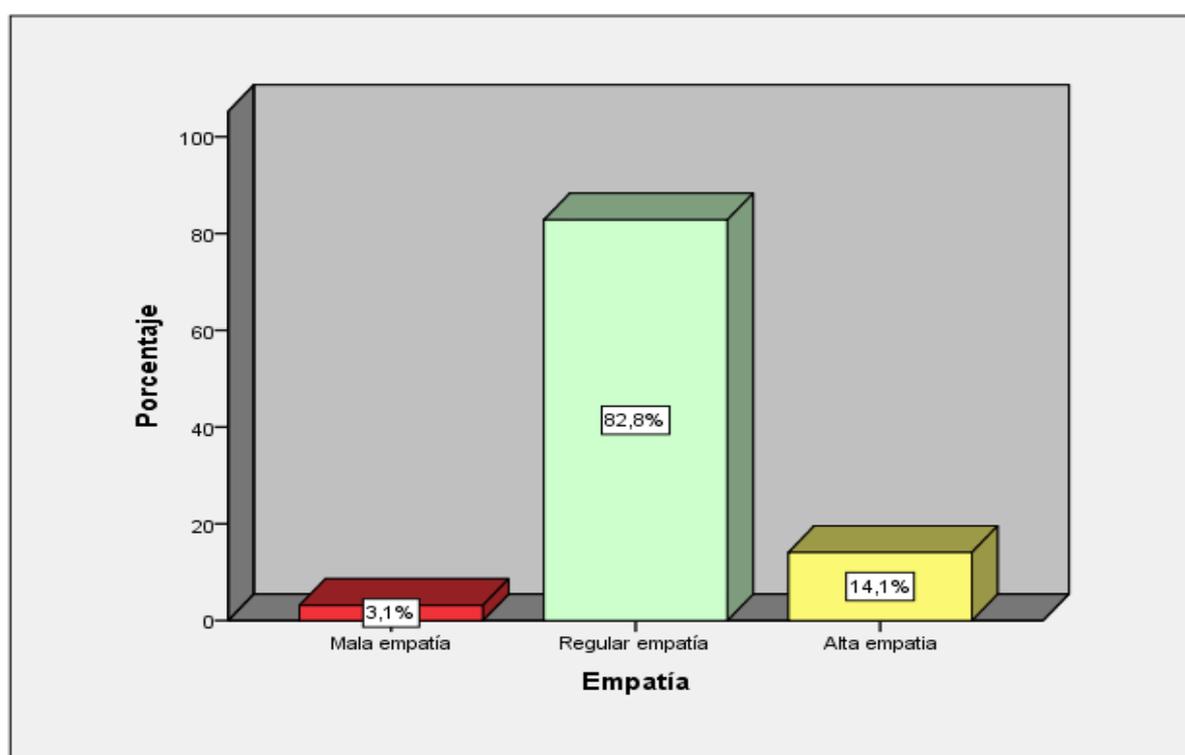


Figura 8. Descripción de los niveles de la dimensión Empatía

En la tabla 13 y figura 8, referidas a la percepción que tienen los estudiantes de segundo de secundaria sobre los niveles de empatía en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla, se observa que del 100 % de la población correspondiente a 128 estudiantes encuestados; el 3,1 % correspondiente a 4 estudiantes perciben que el nivel de empatía es “mala”, el 82,8 % que corresponde a 106 estudiantes perciben un nivel “regular” y el 14,1 % que corresponde a 18 estudiantes perciben un nivel “alta”.

3.2 Análisis comparativo o de contingencia

Tabla 14

Descripción comparativa entre calidad del servicio y el sexo de los estudiantes

		Sexo		Total	
		Femenino	Masculino		
Calidad del servicio educativo	Mala calidad	Recuento	1	2	3
		% del total	0,8%	1,6%	2,3%
	Regular calidad	Recuento	56	50	106
		% del total	43,8%	39,1%	82,8%
	Alta calidad	Recuento	8	11	19
		% del total	6,2%	8,6%	14,8%
Total	Recuento	65	63	128	
	% del total	50,8%	49,2%	100,0%	

Nota: Analisis estadístico descriptivo SPSS V.24 (2018)

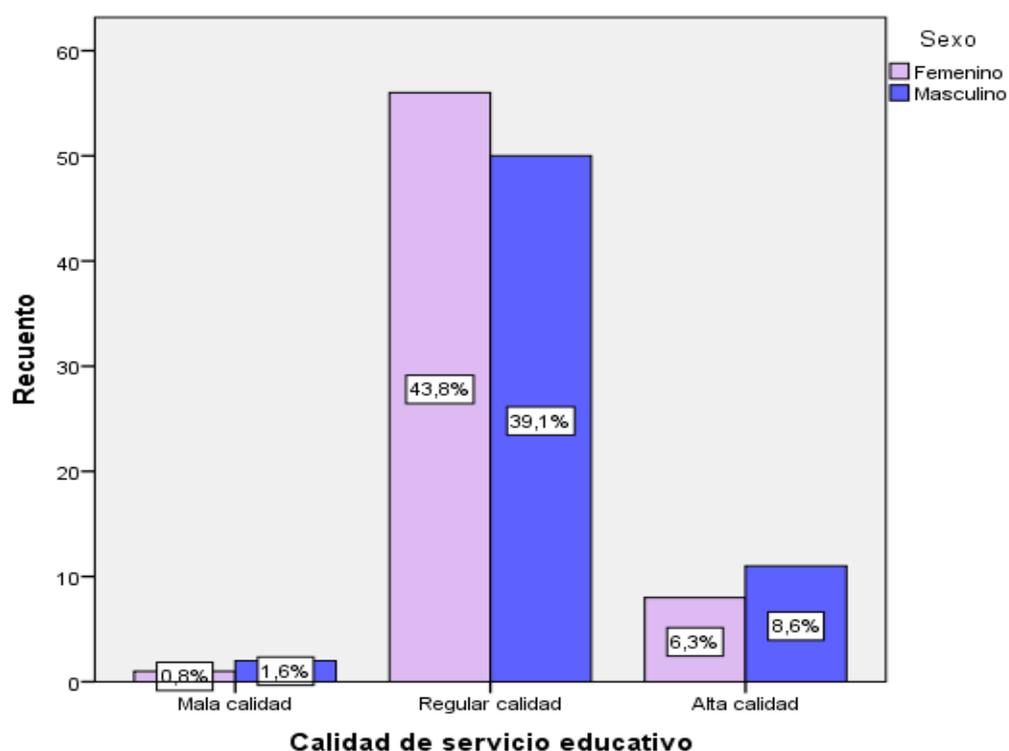


Figura 9. Descripción comparativa de la calidad del servicio educativo por sexo de los estudiantes

En la tabla 14 y figura 9, en la descripción comparativa entre calidad del servicio educativo y el sexo de los estudiantes, se observa que el 1,6 % de los estudiantes de sexo masculino perciben una mala calidad, asimismo el 43,8 % de los estudiantes de sexo femenino perciben una regular calidad y finalmente el 8,6 %

de estudiantes de sexo masculino perciben una alta calidad. Además de la tabla 14 y figura 9 la percepción de la calidad del servicio educativo: del nivel de mala calidad está dada por un 0,8 % superior por el sexo masculino, mientras que la del nivel regular es de un 4,7 % superior dada por las de sexo femenino y la del nivel de alta calidad es de un 2,3 % superior dada por el sexo masculino.

Tabla 15

Descripción comparativa entre tangibilidad y el sexo de los estudiantes

Tabla de contingencia Tangibilidad * Sexo de los estudiantes					
		Sexo		Total	
		Femenino	Masculino		
Tangibilidad	Mala tangibilidad	Recuento	2	4	6
		% del total	1,6%	3,1%	4,7%
	Regular tangibilidad	Recuento	54	49	103
		% del total	42,2%	38,3%	80,5%
	Alta tangibilidad	Recuento	9	10	19
		% del total	7,0%	7,8%	14,8%
Total		Recuento	65	63	128
		% del total	50,8%	49,2%	100,0%

Nota: Analisis estadístico descriptivo SPSS V.24 (2018)

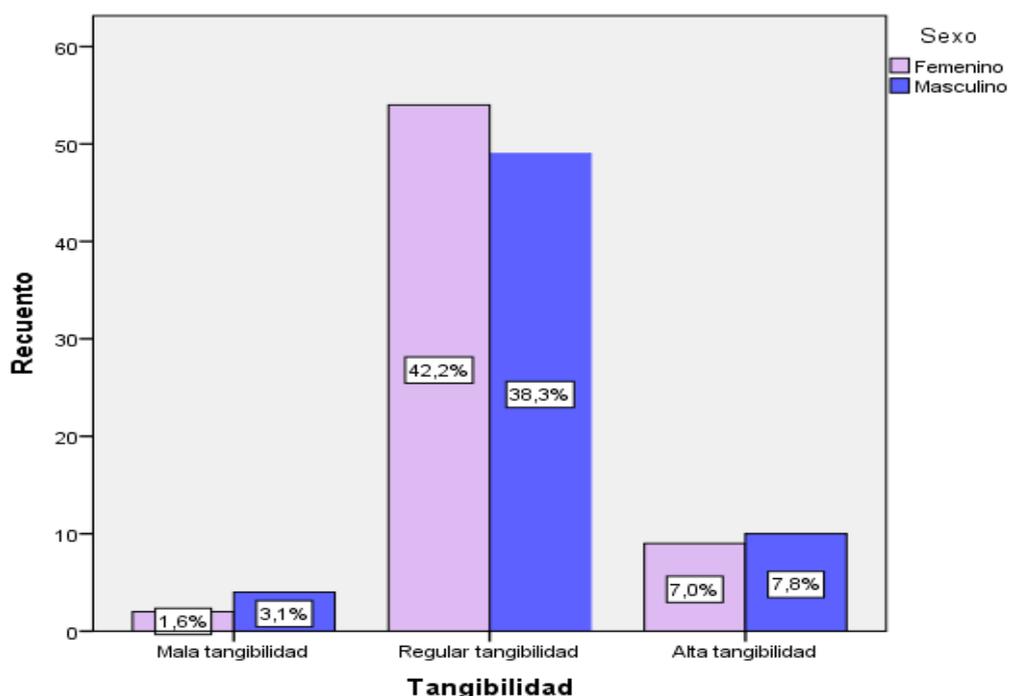


Figura 10. Descripción comparativa de la tangibilidad por sexo de los estudiantes

En la tabla 15 y figura 10, en la descripción comparativa entre la tangibilidad y el sexo de los estudiantes, se observa que el 3,1 % de los estudiantes de sexo masculino perciben una mala tangibilidad, asimismo el 42,2 % de los estudiantes de sexo femenino perciben una regular tangibilidad y finalmente el 7,8 % de estudiantes de sexo masculino perciben una alta tangibilidad. Además de la tabla 15 y figura 10 la percepción de la tangibilidad: del nivel de mala tangibilidad está dada por un 1,5 % superior por el sexo masculino, mientras que la del nivel regular es de un 3,9 % superior dada por las de sexo femenino y la del nivel de alta tangibilidad es de un 0,8 % superior dada por el sexo masculino.

Tabla 16

Descripción comparativa entre fiabilidad y el sexo de los estudiantes

		Tabla de contingencia Fiabilidad * Sexo de los estudiantes			
		Sexo		Total	
			Femenino	Masculino	
Mala fiabilidad	Recuento		8	3	11
	% del total		6,2%	2,3%	8,6%
Fiabilidad Regular fiabilidad	Recuento		54	58	112
	% del total		42,2%	45,3%	87,5%
Alta fiabilidad	Recuento		3	2	5
	% del total		2,3%	1,6%	3,9%
Total	Recuento		65	63	128
	% del total		50,8%	49,2%	100,0%

Nota: Analisis estadístico descriptivo SPSS V.24 (2018)

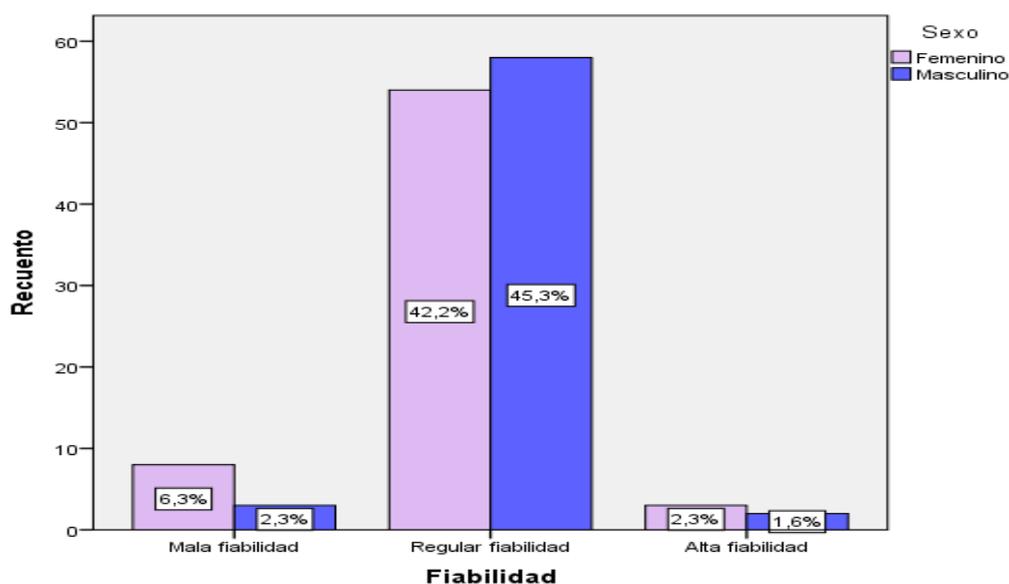


Figura 11. Descripción comparativa de la fiabilidad por sexo de los estudiantes

En la tabla 16 y figura 11, en la descripción comparativa entre la fiabilidad y el sexo de los estudiantes, se observa que el 6,2 % de los estudiantes de sexo femenino perciben una mala fiabilidad, asimismo el 45,3 % de los estudiantes de sexo masculino perciben una regular fiabilidad y finalmente el 2,3 % de estudiantes de sexo femenino perciben una alta fiabilidad. Además de la tabla 16 y figura 11 la percepción de la fiabilidad: del nivel de mala fiabilidad está dada por un 4,0 % superior por el sexo femenino, mientras que la del nivel regular es de un 3,1 % superior dada por las de sexo masculino y la del nivel de alta fidelidad es de un 0,7 % superior dada por el sexo femenino.

Tabla 17

Descripción comparativa entre capacidad de respuesta y el sexo de los estudiantes.

Tabla de contingencia Capacidad de respuesta * Sexo de los estudiantes					
		Sexo		Total	
		Femenino	Masculino		
Capacidad de respuesta	Mala capacidad de respuesta	Recuento	2	4	6
		% del total	1,6%	3,1%	4,7%
	Regular capacidad de respuesta	Recuento	41	41	82
		% del total	32,0%	32,0%	64,1%
	Alta capacidad de respuesta	Recuento	22	18	40
		% del total	17,2%	14,1%	31,2%
Total	Recuento	65	63	128	
	% del total	50,8%	49,2%	100,0%	

Nota: Analisis estadístico descriptivo SPSS V.24 (2018)

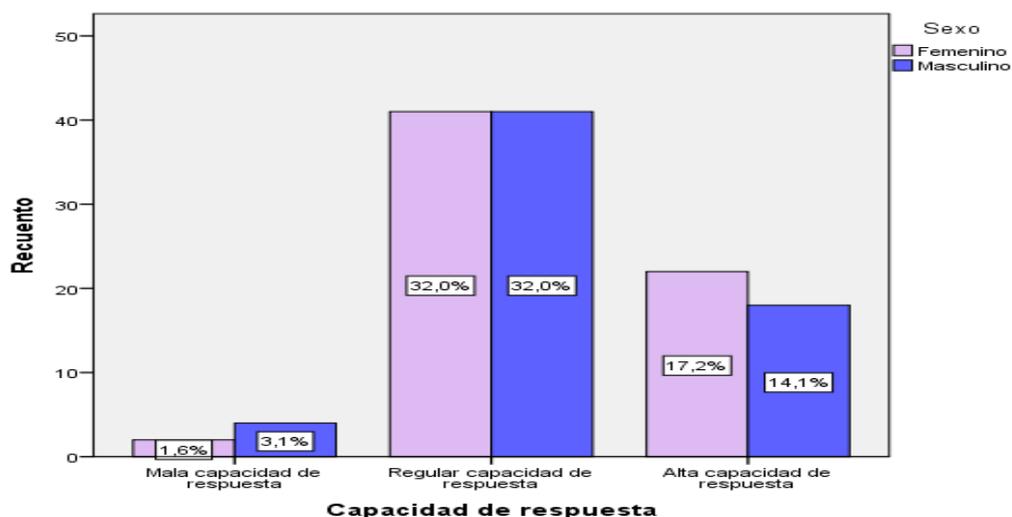


Figura 12. Descripción comparativa de la capacidad de respuesta por sexo de los estudiantes

En la tabla 17 y figura 12, en la descripción comparativa entre la capacidad de respuesta y el sexo de los estudiantes, se observa que el 3,1 % de los estudiantes de sexo masculino perciben una mala capacidad de respuesta, asimismo el 32 % de los estudiantes de ambos sexos perciben una regular capacidad de respuesta y finalmente el 17,2 % de estudiantes de sexo femenino perciben una alta capacidad de respuesta. Además de la tabla 17 y figura 12 la percepción de la capacidad de respuesta: del nivel de mala capacidad de respuesta está dada por un 1,5 % superior por el sexo femenino, mientras que la del nivel regular no existe diferencia y la del nivel de alta capacidad de respuesta es de un 3,1 % superior dada por el sexo femenino.

Tabla 18

Descripción comparativa entre seguridad y el sexo de los estudiantes

Tabla de contingencia Seguridad * Sexo de los estudiantes				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Mala seguridad	Recuento	1	2	3
	% del total	0,8%	1,6%	2,3%
Regular seguridad	Recuento	53	45	98
	% del total	41,4%	35,2%	76,6%
Alta seguridad	Recuento	11	16	27
	% del total	8,6%	12,5%	21,1%
Total	Recuento	65	63	128
	% del total	50,8%	49,2%	100,0%

Nota: Analisis estadístico descriptivo SPSS V.24 (2018)

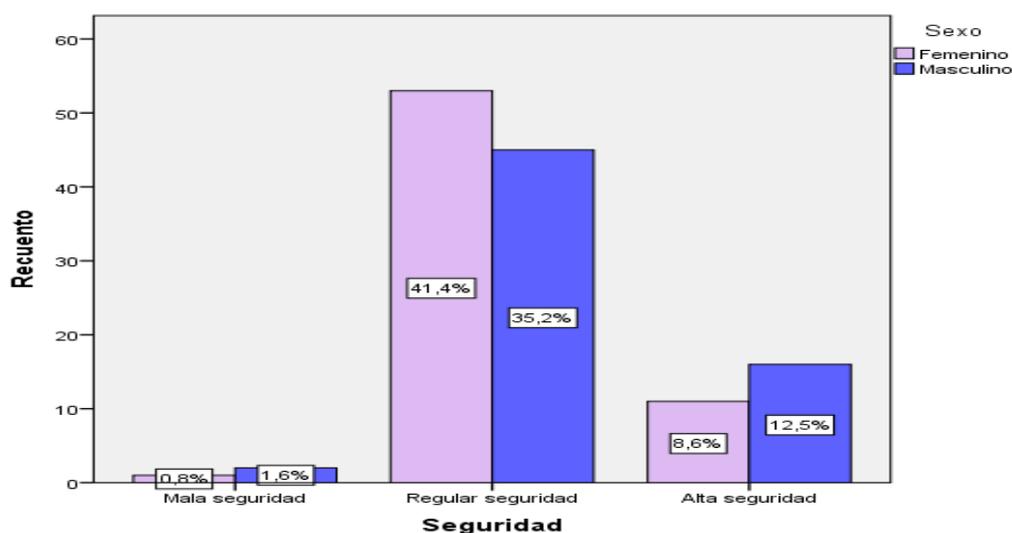


Figura 13. Descripción comparativa de la seguridad por sexo de los estudiantes

En la tabla 18 y figura 13, en la descripción comparativa entre la seguridad y el sexo de los estudiantes, se observa que el 1,6 % de los estudiantes de sexo masculino perciben una mala seguridad, asimismo el 41,4 % de los estudiantes de sexo femenino perciben una regular seguridad y finalmente el 12,5 % de estudiantes de sexo masculino perciben una alta seguridad. Además de la tabla 18 y figura 13 la percepción de la seguridad: del nivel de mala seguridad está dada por un 0,8 % superior por el sexo masculino, mientras que la del nivel regular es de un 6,2 % superior dada por las de sexo femenino y la del nivel de alta seguridad es de un 3,9 % superior dada por el sexo masculino.

Tabla 19

Descripción comparativa entre empatía y el sexo de los estudiantes

		Tabla de contingencia Empatía * Sexo de los estudiantes		
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Mala empatía	Recuento	1	3	4
	% del total	0,8%	2,3%	3,1%
Empatía Regular empatía	Recuento	56	50	106
	% del total	43,8%	39,1%	82,8%
Alta empatía	Recuento	8	10	18
	% del total	6,2%	7,8%	14,1%
Total	Recuento	65	63	128
	% del total	50,8%	49,2%	100,0%

Nota: Analisis estadístico descriptivo SPSS V.24 (2018)

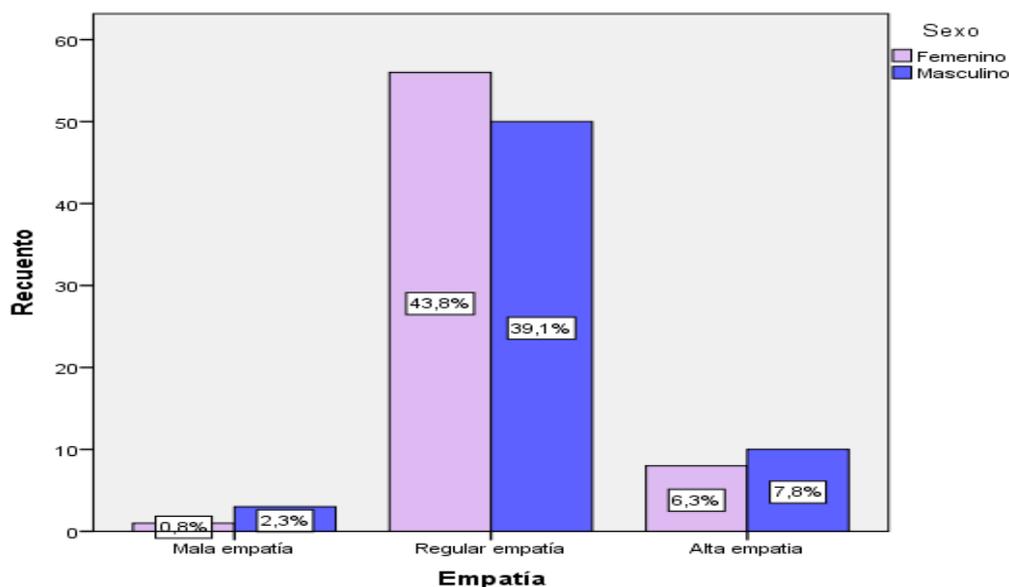


Figura 14. Descripción comparativa de la empatía por sexo de los estudiantes

En la tabla 19 y figura 14, en la descripción comparativa entre la empatía y el sexo de los estudiantes, se observa que el 2,3 % de los estudiantes de sexo masculino perciben una mala empatía, asimismo el 43,8 % de los estudiantes de sexo femenino perciben una regular empatía y finalmente el 7,8 % de estudiantes de sexo masculino perciben una alta empatía. Además de la tabla 19 y figura 14 la percepción de la empatía: del nivel de mala empatía está dada por un 1,5 % superior por el sexo masculino, mientras que la del nivel regular es de un 4,7 % superior dada por las de sexo femenino y la del nivel de alta empatía es de un 1,5 % superior dada por el sexo masculino.

3.3 Prueba de hipótesis o análisis inferencial

Después de conocer de manera descriptiva los niveles de la variable y las dimensiones en comparación entre ambos sexos, a continuación, se presentan las pruebas de hipótesis.

Nivel de significación estadística: $\alpha = 0.05$

Valor de significación estadística: p_valor

Decisión; $p_valor < \alpha$: se rechaza la hipótesis nula

$p_valor > \alpha$: se acepta la hipótesis nula

3.3.1 Hipótesis general

Ho: El nivel de calidad del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos.

Ha: El nivel de calidad del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es igual en ambos sexos.

Tabla 20

Comparación de la calidad del servicio educativo con ambos sexos por la prueba de U de Mann-Whitney.

Rangos				
	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Calidad del servicio educativo	Femenino	65	63,35	4118,00
	Masculino	63	65,68	4138,00
	Total	128		
Estadísticos de contraste^a				
				Calidad de servicio educativo
U de Mann-Whitney				1973,000
Z				-,542
Sig. asintót. (bilateral)				,588

a. Variable de agrupación: Sexo

Nota: Análisis estadístico descriptivo SPSS V.24 (2018)

En la tabla 20, se muestran los resultados comparativos entre calidad del servicio educativo y ambos sexos de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018; para la comparación en dos muestras independientes se procedió por el análisis del estadístico no paramétrico de la U de Mann-Whitney, teniendo un valor de significación estadística p_{valor} igual a 0,588, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_{\text{valor}} > \alpha$, lo que implica aceptar la hipótesis nula: El nivel de calidad del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos.

3.3.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ho: El nivel de la dimensión tangibilidad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos.

Ha: El nivel de la dimensión tangibilidad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es igual en ambos sexos.

Tabla 21

Comparación de la tangibilidad del servicio educativo con ambos sexos por la prueba de U de Mann-Whitney.

Rangos				
	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Tangibilidad	Femenino	65	64,23	4175,00
	Masculino	63	66,08	4081,00
	Total	128		
Estadísticos de contraste^a				
				Tangibilidad
	U de Mann-Whitney			2030,000
	Z			-,084
	Sig. asintót. (bilateral)			,933

a. Variable de agrupación: Sexo

Nota: Análisis estadístico descriptivo SPSS V.24 (2018)

En la tabla 21, se muestran los resultados comparativos entre la tangibilidad del servicio educativo y ambos sexos de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018; para la comparación en dos muestras independientes se procedió por el análisis del estadístico no paramétrico de la U de Mann-Whitney, teniendo un valor de significación estadística p_{valor} igual a 0,933, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_{\text{valor}} > \alpha$, lo que implica aceptar la hipótesis nula: El nivel de la dimensión tangibilidad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos.

Hipótesis específica 2

Ho: El nivel de la dimensión fiabilidad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos.

Ha: El nivel de la dimensión fiabilidad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es igual en ambos sexos.

Tabla 22

Comparación de la fiabilidad del servicio educativo con ambos sexos por la prueba de U de Mann-Whitney.

Rangos				
	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Fiabilidad	Femenino	65	61,51	3998,00
	Masculino	63	67,59	4258,00
	Total	128		
Estadísticos de contraste^a				
				Fiabilidad
U de Mann-Whitney				1853,000
Z				-,930
Sig. asintót. (bilateral)				,352

a. Variable de agrupación: Sexo

Nota: Análisis estadístico descriptivo SPSS V.24 (2018)

En la tabla 22, se muestran los resultados comparativos entre la fiabilidad del servicio educativo y ambos sexos de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018; para la comparación en dos muestras independientes se procedió por el análisis del estadístico no paramétrico de la U de Mann-Whitney, teniendo un valor de significación estadística p_{valor} igual a 0,352, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_{\text{valor}} > \alpha$, lo que implica aceptar la hipótesis nula: El nivel de la dimensión fiabilidad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos.

Hipótesis específica 3

Ho: El nivel de la dimensión capacidad de respuesta, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos.

Ha: El nivel de la dimensión capacidad de respuesta, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es igual en ambos sexos.

Tabla 23

Comparación de la capacidad de respuesta del servicio educativo con ambos sexos por la prueba de U de Mann-Whitney.

Rangos				
	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Capacidad de respuesta	Femenino	65	68,55	4456,00
	Masculino	63	60,32	3800,00
	Total	128		
Estadísticos de contraste^a				
				Capacidad de respuesta
U de Mann-Whitney				1784,000
Z				-1,261
Sig. asintót. (bilateral)				,207

a. Variable de agrupación: Sexo

Nota: Análisis estadístico descriptivo SPSS V.24 (2018)

En la tabla 23, se muestran los resultados comparativos entre la capacidad del servicio educativo y ambos sexos de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018; para la comparación en dos muestras independientes se procedió por el análisis del estadístico no paramétrico de la U de Mann-Whitney, teniendo un valor de significación estadística p_{valor} igual a 0,207, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_{\text{valor}} > \alpha$, lo que implica aceptar la hipótesis nula: El nivel de la dimensión capacidad de respuesta, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos.

Hipótesis específica 4

Ho: El nivel de la dimensión seguridad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos.

Ha: El nivel de la dimensión seguridad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es igual en ambos sexos.

Tabla 24

Comparación de la seguridad del servicio educativo con ambos sexos por la prueba de U de Mann-Whitney.

Rangos				
	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Seguridad	Femenino	65	60,63	3941,00
	Masculino	63	68,49	4315,00
	Total	128		
Estadísticos de contraste^a				
				Seguridad
	U de Mann-Whitney			1796,000
	Z			-1,204
	Sig. asintót. (bilateral)			,229

a. Variable de agrupación: Sexo

Nota: Análisis estadístico descriptivo SPSS V.24 (2018)

En la tabla 24, se muestran los resultados comparativos entre la seguridad del servicio educativo y ambos sexos de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018; para la comparación en dos muestras independientes se procedió por el análisis del estadístico no paramétrico de la U de Mann-Whitney, teniendo un valor de significación estadística p_{valor} igual a 0,229, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_{\text{valor}} > \alpha$, lo que implica aceptar la hipótesis nula: El nivel de la dimensión seguridad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferentes en ambos sexos.

Hipótesis específica 5

Ho: El nivel de la dimensión empatía, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferentes en ambos sexos.

Ha: El nivel de la dimensión empatía, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es igual en ambos sexos.

Tabla 25

Comparación de la dimensión empatía del servicio educativo con ambos sexos por la prueba de U de Mann-Whitney.

Rangos				
	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Empatía	Femenino	65	61,01	3965,50
	Masculino	63	68,10	4290,50
	Total	128		
Estadísticos de contraste ^a				
				Empatía
	U de Mann-Whitney			1820,500
	Z			-1,085
	Sig. asintót. (bilateral)			,278

a. Variable de agrupación: Sexo

Nota: Análisis estadístico descriptivo SPSS V.24 (2018)

En la tabla 25, se muestran los resultados comparativos entre la empatía del servicio educativo y ambos sexos de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018; para la comparación en dos muestras independientes se procedió por el análisis del estadístico no paramétrico de la U de Mann-Whitney, teniendo un valor de significación estadística p_{valor} igual a 0,278, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_{\text{valor}} > \alpha$, lo que implica aceptar la hipótesis nula: El nivel de la dimensión empatía, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferentes en ambos sexos.

IV. Discusión

En referencia a la **hipótesis general**, se ha observado en la descripción comparativa entre calidad del servicio y el sexo de los estudiantes que el 1,6 % de los estudiantes de sexo masculino perciben una mala calidad, asimismo el 43,8 % de los estudiantes de sexo femenino perciben una regular calidad y finalmente el 8,6 % de estudiantes de sexo masculino perciben una alta calidad, teniendo un valor de significación estadística p_valor igual a 0,588, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_valor > \alpha$, lo que implica aceptar la hipótesis nula: El nivel de calidad del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos. Estos resultados muestran que la percepción en un contexto global que el nivel de la calidad del servicio educativo es regular luego de la respuesta de los estudiantes de la I.E. teniendo en consideración la respuesta a todos los ítems consultados referente a las cinco dimensiones que fueron desarrollados bajo la problemática de la I.E. Estos datos guardan relación con el trabajo previo de Pérez y Ramírez (2016) en el estudio de Diagnóstico de satisfacción de los usuarios del departamento de servicios escolares de la Escuela Superior de Agricultura del Valle del Fuerte, donde concluyeron que los instrumentos basados en el modelo SERVQUAL poseen una confiabilidad alta con un coeficiente Alfa de Cronbach entre 0.949 el cual es el caso de este estudio que también obtuvo una confiabilidad alta con un valor de Alfa de Cronbach de 0.927.

Así mismo un estudio desarrollado en España por Luna (2012) titulado el Bienestar subjetivo y satisfacción escolar en la adolescencia, concluyó que el 50 % de los estudiantes mostraron una elevada satisfacción vital y escolar, pero con un 30 % de baja insatisfacción escolar y una percepción negativa del centro educativo de la Institución Educativa en contraste con esta investigación. Del mismo modo Alvarado (2013) en su investigación: El estilo del liderazgo del director y su relación con la calidad del servicio educativo en tres instituciones educativas-de la RED N° 09 – Puente Piedra, Lima – 2013, donde concluyó que si existe relación significativa con una alta correlación entre el estilo del liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en tres instituciones educativas de la RED N° 09 – Puente Piedra, Lima, recomendándose en mejora de la calidad del servicio educativo de la Institución educativa deben de establecerse estrategias

claras e innovadoras, dado que calidad del servicio está en función a la percepción del cliente. También cabe comparar con el estudio de Fernández (2015) en su investigación: Percepción de la calidad de servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa “Ester Cáceres Salgado” del Rímac, Lima-2015, donde concluyó de los datos del análisis estadísticos que los estudiantes en su mayoría 157 (95.2 %) percibieron que la calidad del servicio educativo fue regular. Así mismo Hernández (2018) en un estudio de la *Evaluación de la calidad del servicio en la educación secundaria del colegio mercantil, Guayaquil, 2018*, cuyo objetivo fue evaluar los servicios educativos del Colegio Mercantil de Guayaquil, concluyó que este estudio concreto el objetivo planteado y si existe una relación significativa entre e indicador calidad educativa y las dimensiones del servicio de calidad. Finalmente dicha información se corrobora con la definición de calidad del servicio que se ha tomado como base para esta investigación la expuesta por Zeithaml y Parasuraman (2004) quienes manifestaron que: La calidad de servicio es un instrumento comercial fundamental que ayuda a que la empresa en este caso la I.E. consiga sus metas obteniendo una distinción competitiva y un acrecentamiento de la fidelidad de los clientes, los cuales pueden observados y medidos, en función del resultado obtenido como es el caso de esta investigación.

Así mismo respecto a la **hipótesis específica 1** de la descripción comparativa entre la tangibilidad y el sexo de los estudiantes, se observa que el 3,1 % de los estudiantes de sexo masculino perciben una mala tangibilidad, asimismo el 42,2 % de los estudiantes de sexo femenino perciben una regular tangibilidad y finalmente el 7,8 % de estudiantes de sexo masculino perciben una alta tangibilidad, teniendo un valor de significación estadística p_valor igual a 0,933, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_valor > \alpha$, lo que implica aceptar la hipótesis nula: El nivel de la tangibilidad del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos. El nivel de la percepción de los estudiantes en referencia a esta dimensión fue regular lo cual corrobora y responde a la problemática de la I.E. la cual fue considerada en los ítems que el estudiante respondió en el cuestionario en el cual

se les pregunto si la infraestructura de la I.E. posee ambientes modernos, ordenados, limpios, suficiente mobiliario adecuados para el desarrollo de sus clases, si contaban con ambientes de talleres culturales, laboratorios equipados y modernos, y otros ambientes acondicionados como auditorios y patio de recreación, evidenciaron también que los recursos fueron regulares así como la presentación de profesores y la imagen global de la I.E. Dichos datos se asemejan con los reportados por Salas y Lucín (2013) en el estudio de la Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”, donde concluyeron respecto a la dimensión tangibilidad que respecto a la infraestructura el 52 % de estudiantes lo percibió que era muy aceptables, 29 % aceptable y un 19 % poco aceptable, recomendando el incremento de la infraestructura física de la I.E. para una mejora y la ampliación de los servicios educativos de la Institución Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña. Finalmente dicha información se corrobora la definición propuesta por Zeithaml y Parasuraman (2004) donde expusieron que la dimensión tangibilidad está referida a mantener y conservar las instalaciones, equipos y materiales de la empresa, del mismo modo velar por la presentación de los empleados y así mismo un cuidado exclusivo a diseño, apariencia calidad a la presentación del servicio o afines. De acuerdo con los autores la principal característica de esta dimensión tangibilidad radica en mostrar todos los elementos físicos en excelente estado de conservación, seguras, cuidados e innovadores, el personal debe presentarse pulcro y organizado con una promoción del servicio atractivamente óptica de la calidad en la presentación de la institución educativa.

Así mismo respecto a la **hipótesis específica 2** de la descripción comparativa entre la fiabilidad y el sexo de los estudiantes, se observa que el 6,2 % de los estudiantes de sexo femenino perciben una mala fiabilidad, asimismo el 45,3 % de los estudiantes de sexo masculino perciben una regular fiabilidad y finalmente el 2,3 % de estudiantes de sexo femenino perciben una alta fiabilidad, teniendo un valor de significación estadística p_valor igual a 0,352, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_valor > \alpha$, lo que implica aceptar la hipótesis nula: El nivel de fiabilidad del servicio educativo desde la

percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos. Dichos datos se asemejan en términos generales al estudio de Fernández (2015) en su investigación: Percepción de la calidad de servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa “Ester Cáceres Salgado” del Rímac, Lima-2015, que adicionalmente a la conclusión de que los datos del análisis estadísticos donde mostraron que los estudiantes en su mayoría percibieron que la calidad del servicio educativo fue regular, además se concluyó que la única dimensión que alcanzo el más alto porcentaje de percepción en la nivel excelente fue la fiabilidad con 26.1 % en contraste al presente estudio el cual alcanzo un nivel de alta fiabilidad el porcentaje más bajo de todas las dimensiones de 3.9 % pero si en el nivel regular la fiabilidad alcanzo un 87.5 % siendo el porcentaje más alto de todas las dimensiones en el nivel regular. La percepción de los estudiantes de la I.E. en respuesta a los ítems del cuestionario referente a dimensión fiabilidad: contenido de los curso, información del cronograma de actividades académicas, el respeto a los horarios de recreo, atención a los estudiantes en la bibliotecas, atención adecuada y con prontitud de trámites realizados al servicios administrativo tanto de solicitudes como reclamos y si se brinda servicio médico-odontológico; los estudiantes percibieron la fiabilidad con un mayor porcentaje en el nivel regular que en otras dimensiones.

Finalmente dicha información se corrobora de acuerdo a la definición dada por Zeithaml y Parasuraman (2004) manifestaron respecto a la fiabilidad que se da cuando una empresa que alcanza una elevada categoría en la habilidad de brindar un alto y un sostenido grado de confiabilidad de sus servicios, el servicio desde el primer momento de entrega debe ser el correcto; a tiempo prometido, si cometió una equivocación es presto en reconocerlo y subsanarlo quizás con algo adicional para que el cliente confié nuevamente y este complacido, de acuerdo a esto la I.E. debe dar muestra del cumplimiento al plan curricular, horarios de los servicios pedagógicos, administrativos y servicios complementarios, atender una duda o problema a tiempo o en el menor tiempo posible sin errores. También podemos decir que como un sinónimo de fiabilidad es el grado de confianza que brinda la I.E. para cumplir el servicio que ofrece ante los estudiantes, padres de familia y sociedad.

Respecto a la **hipótesis específica 3** de la descripción comparativa entre la capacidad de respuesta y el sexo de los estudiantes, se observa que el 3,1 % de los estudiantes de sexo masculino perciben una mala capacidad de respuesta, asimismo el 32 % de los estudiantes de ambos sexos perciben una regular capacidad de respuesta y finalmente el 17,2 % de estudiantes de sexo femenino perciben una alta capacidad de respuesta, teniendo un valor de significación estadística p_valor igual a 0,207, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_valor > \alpha$, lo que implica aceptar la hipótesis nula: El nivel de la capacidad de respuesta del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos. Dichos datos guardan relación con el estudio de Dionicio (2013) sobre el Desempeño profesional docente y su relación con la calidad educativa de los estudiantes del nivel secundaria en la I.E. N° 2028 San Martín de Porres, Lima - 2013, reportó una percepción de la calidad educativa de 56.9 % medio, 20.4 % bajo y 22.7 % alto; se concluyó que el desempeño profesional docente, la responsabilidad laboral docente y la disposición para la labor docente se relaciona de manera significativa con la calidad de educativa de la I.E. San Martín de Porras, Lima, 2013 y se recomendó que el docente debe mostrar mayor disposición al interrelacionarse con el estudiante no debe ser autoritario, entablando el diálogo cordial procurando orientar cuando el estudiante lo solicite con prontitud.

En esta investigación fueron considerados similares ítems en el cuestionario, donde se les consultó a los estudiantes: sobre la prontitud que atiende el profesor a los estudiantes para resolver sus consultas como a sí mismo a sus padres de familia, la I.E. brinda asesoramiento en servicio de psicología, tutoría, promueve actividades recreativas fuera de horarios de clase y a nivel general se les preguntó también si la I.E. se encuentra dispuesto a apoyarlos cuando lo necesitan. Finalmente dicha información se corrobora con la definición propuesta por Zeithaml y Parasuraman (2004) quienes manifestaron que capacidad de respuesta es la facultad de responder en forma pronta, accesibilidad para acondicionarse a los requerimientos del cliente, dar una entrevista a un cliente a corto espacio de tiempo, tener permanentemente personal al servicio del cliente entre otros ejemplos análogos, de acuerdo a esto la capacidad de

respuesta está dada cuando el personal de la I.E. se encuentra dispuesto a prestar el servicio educativo al estudiante y padres de familia con diligencia sin descuidar la eficacia, y la prontitud; ello se pone en manifiesto cuando el personal de la I.E. está dispuesto a ayudar al estudiante y padres de familia con solución o propuestas de solución a sus dudas o problemas, comunicación constate, proporcionar y prestación de servicios complementarios o extracurriculares.

Así mismo respecto a la **hipótesis específica 4** de la descripción comparativa entre la seguridad y el sexo de los estudiantes, se observa que el 1,6 % de los estudiantes de sexo masculino perciben una mala seguridad, asimismo el 41,4 % de los estudiantes de sexo femenino perciben una regular seguridad y finalmente el 12,5 % de estudiantes de sexo masculino perciben una alta seguridad, teniendo un valor de significación estadística p_valor igual a 0,229, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_valor > \alpha$, lo que implica aceptar la hipótesis nula: El nivel de seguridad del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos. Dichos datos se asemejan a los reportados por Cueva (2016) en su investigación de sobre: Percepción de servicio educativo según los estudiantes del 5to de educación secundaria de las instituciones educativas Publicas y privadas, Chosica – 2016, en este estudio también se usó un cuestionario adaptado de modelo SERVQUAL con escala tipo Likert validado y un Alfa de Cronbach de 0.907. Con los datos del análisis se realiza la prueba de la hipótesis con el estadígrafo U de Mann Whitney $z = -3,586$ y $p < 0.01$), se observa diferencias significativas a favor de las instituciones privadas, donde se concluyó que si existe diferencias significativas entre la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to de educación secundaria de las instituciones educativas públicas y privadas de Chosica, la mayoría de las instituciones educativas privadas percibieron una excelente dimensión de seguridad mientras que en las instituciones educativas públicas el nivel percibido fue regular (4.9 % en el nivel deficiente, 37.8 % como regular, 30.5 % como buena y un 26.8 % como excelente en las instituciones educativas públicas).

Similar tratamiento se dio a los datos de esta investigación en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla que es una institución educativa estatal donde se consideraron los siguientes ítems para la dimensión seguridad: la cortesía del personal de la I.E., si personal administrativo despeja las dudas cuando se le realiza una consulta, si los profesores poseen los suficientes conocimientos para aclarar las dudas de los estudiantes y padres de familia, si los profesores son claros cuando explican los conceptos desarrollados en clase, si los profesores ante cualquier equivocación, corrigen su error y si las calificaciones por parte de los profesores son justas y objetivas y además si los profesores utilizan frases de cortesía para saludarlo, la percepción de los estudiantes en respuesta a estas consultas fue de un similar nivel de la dimensión de seguridad como regular. Finalmente dicha información se corrobora en la definición propuesta por Zeithaml y Parasuraman (2004) de la dimensión seguridad como el interés que la organización muestra a los clientes referido a la seguridad, los movimientos financieros y su reserva, velar por la seguridad en el tránsito por las instalaciones de la institución y en el uso de equipo, entre otros análogos, evidenciándose en las I.E. cuando ofrecen al estudiante una libertad con seguridad para las funciones o actividades que él desee realizar en la institución asimismo los empleados de la I.E. deben brindarle solución a sus interrogantes, ante cualquier equivocación corregirlo esta atención debe ser con conocimiento, respeto y cordialidad transmitiendo confianza.

Del mismo modo al respecto a la **hipótesis específica 5** de la descripción comparativa entre la empatía y el sexo de los estudiantes, se observa que el 2,3 % de los estudiantes de sexo masculino perciben una mala empatía, asimismo el 43,8 % de los estudiantes de sexo femenino perciben una regular empatía y finalmente el 7,8 % de estudiantes de sexo masculino perciben una alta empatía, teniendo un valor de significación estadística p_valor igual a 0,278, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_valor > \alpha$, lo que implica aceptar la hipótesis nula: El nivel de la empatía del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos. Dichos datos guardan relación con los trabajos realizados por Anco, Arredondo y Jaypa (2011) en el estudio:

Influencia de la gestión directiva en la calidad educativa de las instituciones educativas multigrados de la zona rural de la UGEL 15-Huarocharí – Periodo 2011. Los cuestionarios sobre gestión directiva y un cuestionario sobre calidad educativa contaron con una alta confiabilidad de 0.97 (Alfa de Cronbach), se observó que el 59.9 % de la muestra percibió una calidad educativa muy alta, el 31.2 % alta, 8.9 % media, 0 % baja y 0 % que es muy baja, respecto a la calidad del desempeño del docente el 7.4 % de la muestra manifiesta una muy alta, 81.2 % alta, 6.9 % media el 4.5 % baja y el 0 % muy baja y con respecto al trabajo con la familia y la comunidad el 47.0 % de la muestra percibió que era muy alta, el 41.1 % alta, 11.9 % media, 0 % baja y 0 % muy baja, concluyéndose que las encargaturas de Dirección en la I.E. debe recaer en los docentes con habilidades, conocimientos y experiencia en gestión directiva e institucional debido a que este tipo de labor influyen directamente con la labor del docente y la calidad educativa. En la presente investigación la dimensión empatía alcanzo la percepción de 82.8 % en el nivel regular, en la cual se consideraron los ítems que tiene relación con los desarrollados por Anco, Arredondo y Jaypa (2011) tales como si el personal de la I.E. les brindaba a todos los estudiantes una atención personalizada, si se les brinda alternativas de apoyo cuanto tienen problemas del tipo académico, si recibe orientación sobre libros que puede revisar para desarrollar de sus trabajos, si las decisiones de los estudiantes son tomadas en cuenta, si los profesores muestran interés en los proyectos de los estudiantes, motivan la participación de los estudiantes en todas las actividades programadas si son atentos con todos los estudiantes, si mantienen una comunicación amigable con los padres y estudiantes y si existe la preocupación del profesor de que todos aprendan lo desarrollado en la clase.

Finalmente dicha información se corrobora de acuerdo a la definición de Zeithaml y Parasuraman (2004) quienes enfatizaron que esta dimensión es el poder hacer nuestros los pensamientos y emociones de otra persona no siendo preciso evidenciarlo personalmente, pudiendo ser recibido el anuncio en forma oral o no oral. Los factores que la I.E. debe tener en cuenta para mostrar empatía con los estudiantes y padres de familia es sentirse identificados con sus requerimientos y satisfacerlos en forma específica y amable.

V. Conclusiones

Primera: De acuerdo al objetivo general se comprobó que el nivel de calidad del servicio educativo de la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla fue percibido por la mayoría de los estudiantes de segundo de secundaria como regular, esto es de los 128 estudiantes encuestados; el 82,8 % (56 de sexo femenino y 50 de sexo masculino) que corresponde a 106 estudiantes perciben un nivel “regular”. Siendo los resultados de la prueba de U de Mann Whitney, teniendo un valor de significación estadística p_valor igual a 0,588, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_valor > \alpha$, por lo tanto se comprueba que el nivel de calidad del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos.

Segunda: Respecto al objetivo específico 1 se comprobó que el nivel de la dimensión tangibilidad en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla, fue percibido por la mayoría de los estudiantes de segundo de secundaria como regular esto es de los 128 estudiantes encuestados; el 80,5 % (54 de sexo femenino y 49 de sexo masculino) que corresponde a 103 estudiantes perciben un nivel “regular”. Siendo los resultados de la prueba de U de Mann Whitney, teniendo un valor de significación estadística p_valor igual a 0,933, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_valor > \alpha$, por lo tanto se comprueba que el nivel de la dimensión tangibilidad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos.

Tercera: Los resultados respecto al objetivo específico 2 se comprobó que el nivel de la dimensión fiabilidad en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla, fue percibido por la mayoría de los estudiantes de segundo de secundaria como regular, esto es de los 128 estudiantes encuestados; el 87,5 % (54 de sexo femenino y 58 de sexo masculino) que corresponde a 112

estudiantes perciben un nivel “regular”. Siendo los resultados de la prueba de U de Mann Whitney, teniendo un valor de significación estadística p_valor igual a 0,352, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_valor > \alpha$, por lo tanto se comprueba que el nivel de la dimensión fiabilidad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos.

Cuarta: Respecto al objetivo específico 3 se comprobó que el nivel de la dimensión capacidad de respuesta en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla, fue percibido por la mayoría de los estudiantes de segundo de secundaria como regular, esto es de los 128 estudiantes encuestados; el 64,1 % (41 de sexo femenino y 41 de sexo masculino) que corresponde a 82 estudiantes perciben un nivel “regular”. Siendo los resultados de la prueba de U de Mann Whitney, teniendo un valor de significación estadística p_valor igual a 0,207, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_valor > \alpha$, por lo tanto se comprueba que el nivel de la dimensión capacidad de respuesta, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos.

Quinta: Los resultados por nivel respecto al objetivo específico 4 se comprobó que el nivel de la dimensión seguridad en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla, fue percibido por la mayoría de los estudiantes de segundo de secundaria como regular, esto es de los 128 estudiantes encuestados; el 76,6 % (53 de sexo femenino y 45 de sexo masculino) que corresponde a 98 estudiantes perciben un nivel “regular”. Siendo los resultados de la prueba de U de Mann Whitney, teniendo un valor de significación estadística p_valor igual a 0,229, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_valor > \alpha$, por lo tanto se comprueba que el nivel de la dimensión seguridad, desde la

percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos.

Sexta: Respecto al objetivo específico 5 se comprobó que el nivel de la dimensión empatía en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla, fue percibido por la mayoría de los estudiantes de segundo de secundaria como regular, esto es de los 128 estudiantes encuestados; el 82,8 % (56 de sexo femenino y 50 de sexo masculino) que corresponde a 106 estudiantes perciben un nivel “regular”. Siendo los resultados de la prueba de U de Mann Whitney, teniendo un valor de significación estadística p_valor igual a 0,278, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_valor > \alpha$, por lo tanto se comprueba que el nivel de la dimensión empatía, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda realizar acciones a nivel general en la Institución Educativa, para ello se sugiere la formación de un grupo de docentes que puedan establecer estrategias y procedimientos con una constante revisión, perfeccionamiento y adecuación de planes que favorezcan las acciones en la continua labor en pos de una mejora continua que garanticen el mejoramiento y sostenimiento de la calidad del servicio educativo. Este estudio de investigación de la percepción de los estudiantes, sobre la calidad del servicio educativo constituye un instrumento de medida real; además los resultados de esta investigación servirán para dar a conocer las fortalezas y debilidades con que cuenta la institución educativa y así poder estructurar y diseñar planes de mejoras continuas que garanticen el sostenimiento de la calidad del servicio educativo.

Segunda: Así mismo se sugiere a los directivos de la Institución Educativa en lo referente a la tangibilidad formular y presentar proyectos para la ampliación e implementación de ambientes para el desarrollo de los talleres y laboratorios, así mismo la adquisición de equipos modernos, mobiliarios, materiales y recursos, en mejora de las condiciones necesarias para la enseñanza, las áreas de recreación requieren ser ampliadas, estas medidas dotara al estudiantado de mejor entorno adecuado para su desarrollo.

Tercera: Del mismo modo en lo que respecta a la fiabilidad se recomienda a los directivos la gestión de capacitaciones en forma sostenida para personal de la Institución Educativa para lograr establecer mejoras en la atención personalizada, oportuna, eficiente y eficaz tanto a los estudiantes como a los padres de familia dando así muestra del cumplimiento al plan curricular, horarios de los servicios pedagógicos, administrativos y servicios complementarios, al atender una duda o problema a tiempo o en el menor tiempo posible sin

errores con ello se lograra un mejor desarrollo de la calidad del servicio educativo e incrementar la fidelidad y la imagen institucional.

Cuarta: Se sugiere a las autoridades pertinentes de la Institución Educativa crear estrategias e instruir mediante capacitaciones para el personal de la organización y así mejorar en la capacidad de respuesta para lograr mejorar la disposición a prestar el servicio educativo al estudiante y padres de familia con diligencia sin descuidar la eficacia, y la prontitud; la mejora se podrá evidenciar cuando el personal de la I.E. se encuentre dispuesto a ayudar al estudiante y padres de familia con solución o propuestas de solución a sus dudas o problemas, comunicación constate, proporciona y presta servicios complementarios o extracurriculares, con ello se podrá mejorar la satisfacción de las necesidades de los estudiantes.

Quinta: Fomentar el seguimiento de protocolos de seguridad en el cuidado no solo de la infraestructura y equipos de la Institución Educativa sino en también en favor de la seguridad de los estudiantes y de todo el personal de la institución, padres de familia e integrantes de la comunidad educativa transfiriendo y generando confianza en sus respuestas o si se cometió una equivocación estar presto en reconocerlo y subsanarlo de tal forma que se renueve la confianza y se encuentre complacido con adecuadas formas de cortesía y mostrándose una libertad con seguridad para las funciones o actividades que los integrantes de la comunidad educativa desee realizar en la institución.

Sexta: Se recomienda a los directivos de la Institución Educativa gestionar y promover charlas de capacitación para el personal de la Institución Educativa en lo que respecta a la empatía sobre temas habilidades sociales para mejorar la interrelación con los estudiantes y padres de familia como una mejor atención personalizada y sentirse identificados con sus requerimientos y satisfacerlos en forma

específica y amable a través de un trato cálido el cual podrá evidenciarse cuando el personal de la Institución Educativa preste interés en la formación integral del estudiante, motivándolos para la participación en las actividades curriculares, tomando en cuenta sus opiniones y proyectos con una amplia comunicación. Y así fortalecer aún más la visión que la Institución Educativa de formar estudiantes competitivos en el aspecto intelectual, cultural y laboral, para lograr cambios en su realidad, progreso en sus vidas y sean apoyo de sus familias para salir adelante y ser exitosos.

VII. Referencias

- Alvarado, L. (2013). *El estilo del liderazgo del directo y su relación con la calidad del servicio educativo en tres instituciones educativas-de la RED N° 09 – Puente Piedra, Lima – 2013*. (Tesis de Maestro, Universidad Cesar Vallejos, Lima, Perú).
- Alvarado, O. (2009). *Política educativa. De la intensión a la acción*. (Segunda. Ed.). Perú: UGRAPH S.A.C. pp. 101-105.
- Anco, J., Arredondo E., y Jaypa, G. (2011). *Influencia de la gestión directiva en la calidad educativa de las instituciones educativas multigrados de la zona rural de la UGEL 15- Huarochirí – Periodo 2011*. (Tesis de Maestro, Universidad César Vallejo - Lima).
- Arribas, T. (2008). *Validación y confiabilidad de los instrumentos*. Madrid: Editorial Escuela Española.
- Bernal, C. (2008). *Metodología de la investigación*. (Tercera edición). Colombia: Pearson Educación Universidad de la Sabana.
- Berrocal, E. (2014). *Evaluación estacional en la calidad de servicio educativo ofertado por la Institución Educativa N° 1256 Alfonso Ugarte del distrito de Santa Anita – 2014*. (Tesis de Maestro, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú). Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1891/TM%20CE-Ev%203671%20B1%20-%20Berrocal%20Villegas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Prentice Hall.
- Cano, E. (1998). *Evaluación de la calidad educativa*. España: La Muralla (San Marcos).
- Cantón, I. (2010). Introducción a los procesos de calidad. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(5), 3-18. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/551/55119084001.pdf>

- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Ed. San Marcos.
- Cronin, J. y Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance based and perceptions minus expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/235361370_SERVPERF_Versus_SERVQUAL_Reconciling_Performance-Based_and_Perceptions-Minus-Expectations_Measurement_of_Service_Quality/download
- Crosby, P. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Cueva, N. (2016). *Percepción de servicio educativo según los estudiantes del 5to de educación secundaria de las instituciones educativas públicas y privadas, Chosica, 2016*. (Tesis de Maestro, Universidad Cesar Vallejos, Lima, Perú).
- De la Orden, A. (2009). Evaluación y calidad: Análisis de un modelo. *ESE: Estudios Sobre Educación*, 16, 17-36. Recuperado de <https://doi.org/10.15581/004.16.17-36> o <https://core.ac.uk/download/pdf/83561113.pdf>
- Deming, W. (1989). *Calidad, productibilidad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de los Santos. S.A.
- Dionicio, L. (2013). *El desempeño profesional docente y su relación con la calidad educativa de los estudiantes del nivel secundaria en la I.E. N° 2028 San Martín de Porres, Lima -2013*. (Tesis de Doctoral, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Lima).
- Drucker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Elorza, H. (2008). *Estadística para las ciencias sociales del comportamiento y de la salud*. (Tercera edición). México: CENGAGE Learning. Recuperado de https://www.academia.edu/10916177/Haroldo_Elorza_P%C3%A9rez-

[Tejada Incluye software de estadística MacStat 3.0 para Windows](#)

- Evans, J. y Lindsay W. (2015). *Administración y control de calidad*. (Novena Edición). México: CENGAGE Learning. p. 104
- Evans, J. y Lindsay W. (2008). *Administración y control de calidad*. (Séptima Edición). México: CENGAGE Learning. pp. 166, 181-183.
- Fernández, E. (2015). *Percepción de la calidad de servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa "Ester Cáceres Salgado" del Rímac, Lima-2015*. (Tesis de Maestro, Universidad Cesar Vallejos, Lima, Perú).
- García, V. (1980). *La calidad de la educación: Una interrogante a las ciencias de la educación, a la política docente y a la actividad escolar*. ISSN 0210-2773, 30, 4-17. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2309285>
- Gento, S., Palomares, A., Gracia, M., y González, R. (2012). *Liderazgo educativo y su impacto en la calidad de las Instituciones Educativas*. XII Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas. Granada-España. Recuperado de <http://www.leadquaed.com/docs/artic%20esp/Liderazgo.pdf>
- Grönroos, Ch. (1994). *Marketing y gestión de servicios. La gestión de los momentos de la verdad y competencia en los servicios*. Madrid: Editores Díaz de Santos. S. A.
- Grönroos, Ch. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Grönroos, Ch. (1982). *Strategic management and marketing in the service sector*. Swedish School of Economics and Business Administration.
- Hernández, H. (2018). *Evaluación de la calidad del servicio en la educación secundaria del colegio mercantil, Guayaquil, 2018*, (Tesis de Maestro,

Universidad de Guayaquil-Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/28060/1/TESIS%20-%20HERNANDEZ%20HERNANDEZ%20HEIDY.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (Quinta edición). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Juran, J. (1951). *Manual de calidad de Juran*. España: McGraw-Hill Interamericana de España.

Juran, J. (1996). *Juran y la calidad por el diseño: nuevos pasos para planificar la calidad de bienes y de servicios*. Madrid. Ediciones Díaz de santos. S.A.

Juran, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos. S.A.

Kotler, P. (1997). *Mercadotécnica*. México: Prentice-Hall.

Luna, F. (2012). *Bienestar subjetivo y satisfacción escolar en la adolescencia*. (Tesis de Doctoral, Universitat de Girona de España). Recuperado de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/117735/txls.pdf?sequence=5>

Luna, K. (2016). *Relación entre el clima escolar y la calidad educativa en los alumnos de quinto de secundaria de la Institución Educativa Teniente Coronel Pedro Ruiz Gallo - 2016*, (Tesis de Maestro, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Perú). Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2110>

Ñaupas, H. (2009). *Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis*. Lima: Grafica RETAI S.A.C.

OCDE. (2010). *Informe de las prácticas de la Evaluación de la Educación Básica en México, 2010*. México: SEP. Recuperado de www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/3070/2/images/informe.pdf

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), (2017). *Informe de seguimiento de la educación en el mundo 2016. La educación al servicio de los pueblos y el planeta: Creación de futuros sostenible para todos*. Ediciones UNESCO. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002485/248526S.pdf>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO, (2015). *Foro Mundial sobre la Educación 2015*. Incheon, República de Corea. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002332/233245s.pdf>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO, (2015). *Replantear la Educación*. Ediciones UNESCO. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/270526173/Replantear-La-Educacion-Unesco>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*, 49, 41-50. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/88909927/SERVQUAL-A-Multiple-Item-Scale-for-Measuring-Consumer-Perceptions-of-Service-Quality>

Paredes, M. (2016). *Percepción de calidad de los estudiantes de cuarto y quinto año de los programas de la carrera de odontología de la UNAN, Tegucigalpa, agosto-diciembre 2016*. (Tesis de Maestro, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/7903/1/t946.pdf>

Peel, M. (1993). *El servicio al cliente*. España: Ediciones Deusto.

- Pérez, D. y Ramírez, M. (2016). Diagnóstico de satisfacción de los usuarios del departamento de servicios escolares de la Escuela Superior de Agricultura del Valle del Fuerte. *Revista Global de Negocios* 4(7), 13-25. ISSN: 2328-4668. Recuperado de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/rnegno/rgn-v4n7-2016/RGN-V4N7-2016-2.pdf>
- Pérez, R., López, F., Peralta M. & Municio P. (2008). *Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación*. España: NARCEA, S. A. de Ediciones.
- Riveros, P. (2007). *Sistema gestión de la calidad del servicio*. (Tercera edición). Bogotá: Ecoe Ediciones pp. 64-71 y 203.
- Rodríguez, O. (2008). *Calidad Educativa. Propuesta para el sistema de investigación de la universidad "César Vallejo"*. Escuela de Postgrado. Perú.
- Salas, J. y Lucín, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña"*. (Tesis de Maestro, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2421/1/T-UCSG-POS-MAE-45.pdf>
- Schmelkes, S. (1992). *Hacia una mejor calidad de nuestra escuela*. México. Documento inédito, p. 51. Recuperado de <http://www.snte.org.mx/seccion9/documentos/Libros%20Evaluacion%20De%20sempeno%20Docente/Hacia%20mejor%20calidad%20escuelas%20S.%20schmelkes.pdf>
- UNESCO (2013). *Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015*. Recuperado <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002245/224559s.pdf>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (Quinta reimpresión). Lima: Editorial San Marcos. E. I. R. L.
- Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). *Relevant knowledge series: Service Quality*. USA: Marketing Science Institute. Recuperado de

<https://www.amazon.com/Service-Marketing-Institute-Relevant-Knowledge/dp/0965711439>

Zeithaml, V. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of marketing*, 52(3), 2-22.

DOI: 10.2307/1251446. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/1251446>

Anexos

Anexo 1: Artículo científico



Percepción de la calidad del servicio educativo de la I.E.
Kumamoto, Ventanilla-2018

Edith Julia Egúsquiza Quezada

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La presente investigación planteo como objetivo general el determinar el nivel de la calidad del servicio educativo, percibido por estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018; siendo de diseño no experimental transeccional descriptiva; la población estuvo constituida por 250 estudiantes de muestra no probabilística de 128 estudiantes; el resultado indico que el nivel de la calidad del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 fue "regular" con un 82,8 % que corresponde a 106 estudiantes (56 de sexo femenino y 50 de sexo masculino). Y del el análisis del estadístico no paramétrico de la U de Mann-Whitney, teniendo un valor de significación estadística p_{valor} igual a 0,588, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_{valor} > \alpha$, lo que implica aceptar la hipótesis nula: El nivel de calidad del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos.

Palabras claves: Calidad del servicio educativo, tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

Abstract

The present research proposed as a general objective to determine the level of the quality of the educational service, perceived by secondary school students at the Kumamoto school Mi Perú Ventanilla-2018; being the non-experimental descriptive transeccional design; the population consisted of 250 non-probabilistic sample of 128 students; the result indicated that the level of the quality of the educational service, from the perception of secondary school students at the Kumamoto school Mi Perú Ventanilla-2018 was "regular" with 82.8% corresponding to 106 students (56 female and 50 male). According to the analysis of the non-parametric statistic of the Mann-Whitney's U, the value of statistical significance $p = 0.588$, compared to the level of significance $\alpha = 0.05$; the comparison has to be $p_{value} > \alpha$, which implies accepting the null hypothesis: The level of quality of the educational service, from the perception of the second-year secondary students at the Kumamoto school Mi Perú Ventanilla-2018 is different in both sexes.

Keywords: Quality of educational service, tangible, reliability, responsiveness, security, empathy.

Introducción

En estos tiempo de cambios constantes que se vienen dando en forma globalizada a nivel mundial con relación a la economía, el acrecentamiento de la competitividad de las empresas y la ansiada organización con excelencia hacen que exista una preocupación en la formación de calidad educativa que garantice un futuro para todas las personas, permitiendo repensar en la función de los docentes y reconsiderar los objetivos globales del sistema educativo, las cuales fueron expuestas en el informe de Jacques Delors de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2015), planteó la propuesta que la educación debería responder a los requerimientos sociales y fuera un sistema preventivo de confrontación humana.

La Institución Educativa (I.E.) Kumamoto Mi Perú Ventanilla, no es ajena a esta situación, la calidad del servicio educativo en esta institución se está viendo afectada porque existen diversas debilidades en dezmero de las diferentes gestiones pedagógica, institucional, administrativa y el medio que rodea la institución. Por esta misma razón la labor que se desarrolla en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla, con sus limitaciones es importante para contribuir en el desarrollo de niños y jóvenes de Ventanilla que acuden a dicha institución, cuya visión es formar estudiantes competitivos en el aspecto intelectual, cultural y laboral, para lograr cambios en su realidad, progreso en sus vidas y sean apoyo de sus familias para salir adelante.

Tomando en cuenta estos antecedentes urge conocer la percepción de los estudiantes, sobre la calidad del servicio educativo, lo que constituye un instrumento de medida real; además los resultados de esta investigación servirán para dar a conocer las fortalezas y debilidades con que cuenta la institución educativa y así poder estructurar y diseñar planes de mejoras continuas que garanticen el sostenimiento de la calidad del servicio educativo.

Antecedentes del Problema

Como investigación internacional, en Sinaloa, Pérez y Ramírez (2016) investigaron sobre “*Diagnóstico de satisfacción de los usuarios del departamento de servicios escolares de la Escuela Superior de Agricultura del Valle del Fuerte*”, la cual se plantearon como objetivo presentar la data para el diseño, construcción y validación del instrumento para medir la percepción de los usuarios del departamento de servicios escolares de dicha institución; siendo un estudio tipo básica con enfoque cuantitativo descriptivo y diseño no experimental transversal, la población estuvo conformada de 1498 estudiantes y una muestra de 179 estudiantes. El instrumento fue diseñado basado en el modelo SERVPER, con Alfa de Cronbach de 0.949 con fiabilidad alta, se concluyó que la herramienta es confiable para los estudios de percepción a estudiantes del servicio educativo ofrecido por el departamento de servicios escolares de la Escuela Superior de Agricultura del Valle del Fuerte.

Como investigación nacional, Cueva (2016) en su investigación “*Percepción del servicio educativo según los estudiantes del 5to de educación secundaria de las instituciones educativas públicas y privadas, Chosica, 2016*”, cuyo objetivo fue determinar las diferencias de la calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to de educación secundaria de las instituciones educativas públicas y privadas de Chosica; siendo un estudio tipo básica con enfoque cuantitativo descriptivo y diseño no experimental transversal correlacional, la población estuvo conformada de 250 estudiantes del quinto de secundaria (dos instituciones públicas y dos instituciones privadas) de muestra probabilística de 152 estudiantes entre las cuatro instituciones educativas. El instrumento fue un cuestionario adaptado del modelo SERVQUAL de Zeithaml y Parasuraman (2004), validado, con un Alfa de Cronbach de 0.907, la comprobación de la hipótesis se realizó con el estadígrafo U de Mann Whitney $z = -3,586$ y $p < 0.01$, se observaron diferencias significativas a favor de las instituciones privadas, se concluyó que si existe diferencias significativas entre la calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to de educación secundaria de las instituciones educativas públicas y privadas de Chosica .

De acuerdo a la definición de calidad del servicio que se fue tomado como base para esta investigación de Zeithaml y Parasuraman (2004) quienes manifestaron que: La calidad de servicio es un instrumento comercial fundamental que ayuda a que la empresa consiga sus metas obteniendo una distinción competitiva y un acrecentamiento de la fidelidad de los clientes.

Teniendo como base la contextualización de la variable calidad de servicio a la variable calidad del servicio educativo sustentada por Alvarado (2009) la desmitificación del término “la empresa educativa”, para lo cual él explico que actualmente este término es ajustable a cualquier tipo de ente o labor humana, índole o tamaño siendo así el término empresa calza al campo de la educación y es más actualmente se presenta como una industria de la educación dado que en ella se dan los diferentes procesos productivos para la realización de la labor educativa y así mismo Evans y Lindsay (2008) mencionaron que el North American Industry Classification System (Naics), describe a las organizaciones de servicio como aquellas que son las que brindan una diversidad de servicios a personas, establecimientos, departamentos gubernamentales, entre otras entidades dentro de las cuales se encuentran instituciones educativas. Por esta razón dentro del rubro de las empresas de servicios se encuentran las instituciones educativas debido a que sus productos o procesos son de procedencia no tangible y la calidad de ellos obedece solo a las percepciones de los clientes.

Si se busca el camino a una calidad del servicio educativo es necesario poder conocer la percepción de la calidad de servicios por los clientes, estudios de Zeithaml y Parasuraman (2004) propusieron las dimensiones para la percepción de la calidad de servicio: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Problema

Se planteó como problema general: ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo?

Objetivo

Se planteó como objetivo general: Determinar el nivel de la calidad del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo.

Hipótesis

El nivel de calidad del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es igual en ambos sexos.

Método

El diseño utilizado fue no experimental, tipo de estudio básico, la población estuvo conformada por 250 estudiantes de la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla, muestra no probabilística de 128 estudiantes. Ficha técnica del cuestionario sobre la calidad del servicio educativo: adaptada del modelo SERVQUAL, administración individual con una duración aproximada de 25 minutos y la estructura está constituida por 48 ítems, la validez del instrumento se dio mediante el juicio de expertos y para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto y usando el estadístico de alpha de Cronbach se obtuvo para la variable calidad del servicio educativo un valor de ,914. Los resultados de la contrastación de la hipótesis se presentan redactado, se utilizó la prueba estadística de la U de Mann Whitney para medir la relación entre las variables independientes. Asimismo, se respetó la autoría de la información bibliográfica.

Resultados

Se pudo apreciar que, como se muestra en la tabla 1 la variable calidad del servicio educativo el nivel de percepción de la mayoría de los estudiantes de segundo de secundaria de la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla fue regular. De los 128 estudiantes encuestados; el 82,8 % que corresponde a 106 estudiantes perciben un nivel “regular”.

Tabla 1

Descripción de los niveles de la variable: Calidad del servicio educativo

Calidad del servicio educativo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Mala calidad	3	2,3	2,3
	Regular calidad	106	82,8	85,2
	Alta calidad	19	14,8	100,0
	Total	128	100,0	100,0

Nota: Análisis estadístico descriptivo SPSS V.24 (2018)

Los resultados inferenciales indicaron que para un valor de significación estadística p_{valor} igual a 0,588, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_{\text{valor}} > \alpha$, lo que implica aceptar la hipótesis nula: El nivel de calidad del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos.

Tabla 2

Comparación de la calidad del servicio educativo con ambos sexos por la prueba de U de Mann-Whitney.

Rangos				
	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Calidad del servicio educativo	Femenino	65	63,35	4118,00
	Masculino	63	65,68	4138,00
	Total	128		
Estadísticos de contraste^a				
				Calidad de servicio educativo
U de Mann-Whitney				1973,000
Z				-,542
Sig. asintót. (bilateral)				,588

a. Variable de agrupación: Sexo

Nota: Análisis estadístico descriptivo SPSS V.24 (2018)

Discusión

Luego del procesamiento de la base de datos y de su respectivo análisis se pudo observar en la descripción comparativa entre calidad del servicio y el sexo de los estudiantes que el 1,6 % de los estudiantes de sexo masculino perciben una mala

calidad, asimismo el 43,8 % de los estudiantes de sexo femenino perciben una regular calidad y finalmente el 8,6 % de estudiantes de sexo masculino perciben una alta calidad, teniendo un valor de significación estadística p_{valor} igual a 0,588, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_{\text{valor}} > \alpha$, lo que implica aceptar la hipótesis nula: El nivel de calidad del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos. Estos resultados muestran que la percepción en un contexto global que el nivel de la calidad del servicio educativo es regular luego de la respuesta de los estudiantes de la I.E. teniendo en consideración la respuesta a todos los ítems consultados referente a las cinco dimensiones que fueron desarrollados bajo la problemática de la I.E. Estos datos guardan relación con el trabajo previo de Pérez y Ramírez (2016) en el estudio de Diagnóstico de satisfacción de los usuarios del departamento de servicios escolares de la Escuela Superior de Agricultura del Valle del Fuerte, donde concluyo que instrumentos basados en el modelo SERVQUAL poseen una confiabilidad alta con un coeficiente Alfa de Cronbach entre 0.949 el cual es el caso de este estudio que también obtuvo un confiabilidad alta con un valor de Alfa de Cronbach de 0.927. Así mismo un estudio desarrollado en España por Luna (2012) titulado el Bienestar subjetivo y satisfacción escolar en la adolescencia, concluyó que el 50 % de los estudiantes mostraron una elevada satisfacción vital y escolar, pero con un 30 % de baja insatisfacción escolar y una percepción negativa del centro educativo de la Institución Educativa en contraste con esta investigación. Del mismo modo Alvarado (2013) en su investigación El estilo del liderazgo del director y su relación con la calidad del servicio educativo en tres instituciones educativas-de la RED N° 09 – Puente Piedra, Lima – 2013, concluyó que si existe relación significativa con una alta correlación entre el estilo del liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en tres instituciones educativas de la RED N° 09 – Puente Piedra, Lima, recomendándose en mejorar la calidad del servicio educativo de la Institución educativa deben de establecerse claramente definidas las estrategias y ser innovadoras, dado que calidad del servicio está en función a la percepción del cliente. También cabe comparar con el estudio de Fernández (2015) en su investigación Percepción de la calidad de servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa “Ester Cáceres Salgado” del Rímac, Lima-2015, donde se concluyó de los datos del análisis estadísticos que los estudiantes en su mayoría de los estudiantes 157 (95.2 %) percibieron que la calidad del servicio educativo fue regular. Finalmente dicha información se corrobora con la definición de Finalmente dicha información se corrobora con la definición de calidad del servicio de Zeithaml y Parasuraman (2004): la calidad de servicio es un instrumento comercial fundamental que ayuda a que la empresa en este caso la I.E. consiga sus metas obteniendo una distinción competitiva y un acrecentamiento de la fidelidad de los clientes.

Conclusión

En relación al objetivo general, se evidenció que el nivel de calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Kumamoto Mi Perú Ventanilla fue percibido por la mayoría de los estudiantes de segundo de secundaria I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla como regular, donde de los 128 estudiantes encuestados; el 82,8

% (56 de sexo femenino y 50 de sexo masculino) que corresponde a 106 estudiantes perciben un nivel “regular”. Siendo los resultados de la prueba de U de Mann Whitney, teniendo un valor de significación estadística p_valor igual a 0,588, frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tiene que $p_valor > \alpha$, por lo tanto se comprueba que el nivel de calidad del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es diferente en ambos sexos.

Referencias

- Alvarado, L. (2013). *El estilo del liderazgo del directo y su relación con la calidad del servicio educativo en tres instituciones educativas-de la RED N° 09 – Puente Piedra, Lima – 2013*. (Tesis de Maestro, Universidad Cesar Vallejos, Lima, Perú).
- Alvarado, O. (2009). *Política educativa. De la intensión a la acción*. (Segunda. Ed.). Perú: UGRAPH S.A.C. pp. 101-105.
- Cueva, N. (2016). *Percepción de servicio educativo según los estudiantes del 5to de educación secundaria de las instituciones educativas Publicas y privadas, Chosica, 2016*. (Tesis de Maestro, Universidad Cesar Vallejos, Lima, Perú).
- Evans, J. y Lindsay W. (2008). *Administración y control de calidad*. (Séptima Edición). México: CENGAGE Learning.
- Fernández, E. (2015). *Percepción de la calidad de servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa “Ester Cáceres Salgado” del Rímac, Lima-2015*. (Tesis de Maestro, Universidad Cesar Vallejos, Lima, Perú).
- García, V. (1980). *La calidad de la educación: Una interrogante a las ciencias de la educación, a la política docente y a la actividad escolar*. ISSN 0210-2773, 30, 4-17. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2309285>
- Luna, F. (2012). *Bienestar subjetivo y satisfacción escolar en la adolescencia*. (Tesis de Doctoral, Universitat de Girona de España). Recuperado de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/117735/txls.pdf?sequence=5>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/88909927/SERVQUAL-A-Multiple-Item-Scale-for-Measuring-Consumer-Perceptions-of-Service-Quality>
- Pérez, D. y Ramírez, M. (2016). Diagnóstico de satisfacción de los usuarios del departamento de servicios escolares de la Escuela Superior de Agricultura del Valle del Fuerte. *Revista Global de Negocios* 4(7), 13-25. ISSN: 2328-4668. Recuperado de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v4n7-2016/RGN-V4N7-2016-2.pdf>
- Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). *Relevant knowledge series: Service Quality*. USA: Marketing Science Institute. Recuperado de <https://www.amazon.com/Service-Marketing-Institute-Relevant-Knowledge/dp/0965711439>

Anexo 2. Matriz de Consistencia

Título: Calidad del servicio educativo en la I.E. Kumamoto Ventanilla-2018														
Autor: Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004) Adaptado por: Br. Edith Julia Egúszquiza Quezada														
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable e indicadores				Tipo y Diseño	Población	Técnicas	Métodos				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable: Calidad del servicio educativo				de	y	e	de				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Niveles	Investigación	Muestra	Instrumentos	Investigación				
¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo?	Determinar el nivel de la calidad del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo.	El nivel de calidad del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es igual en ambos sexos.	Tangibilidad	Infraestructura modernas, ambientes amplios y agradables.	Del 01 al 07	Escalas	Tipo: Básica	Población: Conformada por los 250 estudiantes de segundo de secundaria del I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla.	Variable: Calidad del servicio educativo.	Descriptiva: Tablas y gráficos estadísticos. Porcentajes de Tablas de contingencia.				
Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específica		Equipos en las instalaciones.	Del 08 al 10						Totalmente en desacuerdo (1)	Diseño: No experimental transversal descriptiva	Muestra: Conformada por 128 estudiantes de segundo de secundaria del I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla.	Técnica: Encuesta
¿Cuál es el nivel de la dimensión tangibilidad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo?	Determinar el nivel de la dimensión tangibilidad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo.	El nivel de tangibilidad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es igual en ambos sexos.		La presentación del personal.	Del 11 al 12	En desacuerdo (2)					Enfoque: Cuantitativo	Instrumento: Cuestionario, cuenta con 48 ítems y cada ítem está configurado con la escala de Likert: cinco clases de respuestas. basado en el modelo SERVQUAL.		
¿Cuál es el nivel de la dimensión fiabilidad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo?	Determinar el nivel de la dimensión fiabilidad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo.	El nivel de fiabilidad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es igual en ambos sexos.		La presentación de la Institución Educativa.	Del 15 al 16									
¿Cuál es el nivel de la dimensión capacidad de respuesta, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo?	Determinar el nivel de la dimensión capacidad de respuesta, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo.	El nivel de capacidad de respuesta, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es igual en ambos sexos.	Fiabilidad	Cumplimiento del plan curricular.	Del 17 al 18	Totalmente de acuerdo (5)								
¿Cuál es el nivel de la dimensión seguridad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo?	Determinar el nivel de la dimensión seguridad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo.	El nivel de seguridad, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es igual en ambos sexos.	Capacidad de respuesta	Cumplimiento de los horarios prometidos de los servicios complementarios.	Del 19 al 21						Niveles			
¿Cuál es el nivel de la dimensión empatía, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo?	Determinar el nivel de la dimensión empatía, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 según sexo.	El nivel de empatía, desde la percepción de los estudiantes de segundo de secundaria en la I.E. Kumamoto Mi Perú Ventanilla-2018 es igual en ambos sexos.		Los IE brinda servicios extracurriculares.	25									
				Los profesores están dispuestos a ayudar al estudiante y/o padre de familia.	Del 26 al 28	Mala (48 - 112)								
				El personal administrativo está dispuesto a ayudar al estudiante y/o padre de familia.	Del 29 al 30	Regular (113-177)								
				El personal administrativo y/o profesores generan confianza en su respuesta y atención.	Del 31 al 38	Alta (178-240)								
				El personal de la IE atienden necesidades del estudiante.	Del 39 al 48									

Anexo 3. Cuestionario

CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimado estudiante, antes de nada, agradeceré su apoyo para esta investigación, se le pide encarecidamente que responda los siguientes ítems.

Instrucciones:

Marque con una **X** según corresponda.

Sexo:	F	M	Edad:		Turno:	
-------	---	---	-------	--	--------	--

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
---------------------------------	----------------------	---------------------------------------	-------------------	------------------------------

DIMENSIÓN 1: Tangibilidad		1	2	3	4	5
1	Mi Institución Educativa tiene ambientes modernos.					
2	La infraestructura de la Institución Educativa es suficientemente amplia y de entorno adecuado para el desarrollo de mis clases.					
3	El mobiliario de mi Institución Educativa es adecuado para recibir mis clases.					
4	El patio de mi Institución Educativa tiene espacio suficiente para recrearnos.					
5	Mi aula tiene un ambiente ordenado y limpio para el desarrollo de mi clase.					
6	Mi Institución Educativa cuenta con ambientes para el desarrollo de talleres culturales y recreacionales.					
7	Las instalaciones de la Institución Educativa presentan las condiciones necesarias para la enseñanza.					
8	La Institución Educativa cuenta con laboratorios de ciencias equipados y modernos.					
9	La Institución Educativa cuenta con aulas para la enseñanza de TIC.					
10	El auditorio de mi Institución Educativa se encuentra equipado para todas las actividades que se realizan.					
11	Los materiales que se usan corresponden a los temas de la clase que yo recibo.					
12	Los recursos utilizados por los profesores para la enseñanza son eficaces.					
13	La presentación de mis profesores se caracteriza por usar una vestimenta formal.					
14	La vestimenta del personal administrativo es formal.					
15	Mi Institución Educativa se ve ordenada y limpia mostrando una buena imagen.					
16	Los ambientes internos muestran orden, limpieza y comodidad.					
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad		1	2	3	4	5
17	El contenido de mis cursos es desarrollado por mis profesores según lo planificado.					
18	Mis profesores me proporcionan el cronograma actividades académicas.					
19	Los horarios de recreo se cumplen según lo establecido.					
20	La biblioteca cumple con los horarios de atención a los estudiantes.					

21	Mi Institución Educativa nos brinda servicio médico-odontológico.					
22	Los tramites y solicitudes son atendidos con prontitud.					
23	Los horarios de atención de secretaria son adecuados.					
24	Los servicios administrativos de mi Institución Educativa dan respuesta eficiente a las solicitudes o reclamos que se presentan.					
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
25	Mi Institución Educativa promueve actividades recreativas para los estudiantes fuera de horario de clase.					
26	Mi Institución Educativa orienta a los padres mediante el servicio de psicología.					
27	Mi Institución Educativa asesora a los estudiantes mediante los servicios de tutoría y psicología.					
28	Los profesores atienden con prontitud a padres y estudiantes cuando lo solicitan.					
29	Cuando un estudiante tiene problemas familiares que afecten su conducta, el servicio de psicología interviene rápidamente brindando el asesoramiento oportuno.					
30	El personal de mi Institución Educativa está dispuesto a apoyarme cuando lo necesito.					
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	1	2	3	4	5
31	El personal de la Institución Educativa es cortés con los estudiantes.					
32	El personal administrativo despeja las dudas cuando se le consulta.					
33	Mis profesores poseen los suficientes conocimientos para aclarar mis dudas.					
34	Mis profesores aclaran las dudas de mis padres.					
35	Mis profesores me explican con claridad los conceptos desarrollados en clase.					
36	Mis profesores ante cualquier equivocación, corrigen su error.					
37	Mis profesores me califican justa y objetivamente.					
38	Los profesores de mi Institución Educativa utilizan frases de cortesía para saludarnos.					
	DIMENSIÓN 5: Empatía	1	2	3	4	5
39	El personal de mi Institución Educativa nos brinda atención personalizada a todos los estudiantes.					
40	Cuando tengo problemas de tipo académico el personal de la Institución Educativa me brinda alternativas de apoyo.					
41	El personal administrativo está presto a atender las necesidades de los estudiantes.					
42	Mis profesores me orientan sobre que libros puedo revisar para desarrollar mis trabajos.					
43	Mis profesores toman en cuenta las decisiones de los estudiantes.					
44	Mis profesores toman interés en los proyectos de los estudiantes.					
45	Mis profesores motivan la participación de los estudiantes en todas las actividades programadas.					
46	Mis profesores son atentos con todos los estudiantes.					
47	Los profesores mantienen una comunicación amigable con los padres y estudiantes.					
48	Los profesores se preocupan que todos aprendamos lo desarrollado en clase.					

Anexo 4. Validez del instrumento

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra.:

.....

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación con mención en Administración de la Educación de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción IV, aula 516-B, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Percepción de la calidad del servicio educativo de la I.E. Kumamoto, Ventanilla-2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Apellidos y nombre:
Egúsqiza Quezada Edith Julia
D.N.I: 06198372

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

El concepto de calidad del servicio fue tomado como base para esta investigación el expuesto por Zeithaml y Parasuraman (2004) quienes manifestaron que: La calidad de servicio es un instrumento comercial fundamental que ayuda a que la empresa en este caso la I.E. consiga sus metas obteniendo una distinción competitiva y un acrecentamiento de la fidelidad de los clientes.

Dimensiones de las variables: Las dimensiones han sido tomadas de los autores Zeithaml y Parasuraman (2004, pp. 17-19):

Dimensión 1

Tangibilidad: Mantener y conservar las instalaciones, equipos y materiales de la empresa, del mismo modo velar por la presentación de los empleados y así mismo un cuidado exclusivo a diseño, apariencia calidad a la presentación del servicio o afines.

Dimensión 2

Fiabilidad: Se da cuando una empresa que alcanza una elevada categoría en la habilidad de brindar un alto y un sostenido grado de confiabilidad de sus servicios, el servicio desde el primer momento de entrega debe ser el correcto; si cometió una equivocación es presto en reconocerlo y subsanarlo quizás con algo adicional para que el cliente confíe nuevamente y este complacido.

Dimensión 3

Capacidad de respuesta: Es la facultad de responder en forma pronta, accesibilidad para acondicionarse a los requerimientos del cliente, dar una entrevista a un cliente a corto espacio de tiempo, tener permanentemente personal al servicio del cliente.

Dimensión 4

Seguridad: Fue expresada como es el interés que la organización muestra a los clientes referido a la seguridad, donde la atención brindada por los empleados será hecha con conocimiento y cortesía y con la capacidad para inspirar confianza y seguridad.

Dimensión 5

Empatía: Es el poder hacer nuestros los pensamientos y emociones de otra persona no siendo preciso evidenciarlo personalmente, pudiendo ser recibido el anuncio en forma oral o no oral.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad del servicio educativo

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Tangibilidad	-Infraestructura moderna, ambientes amplios y agradables. -Equipos en las instalaciones. -Materiales de enseñanza. -La presentación del personal. -La presentación de la Institución Educativa.	Del 01 al 07 Del 08 al 10 Del 11 al 12 Del 13 al 14 Del 15 al 16	Mala (48 – 112)
Fiabilidad	-Cumplimiento del plan curricular. -Cumplimiento de los horarios prometidos de los servicios complementarios. -Cumplimiento de los servicios administrativos.	Del 17 al 18 Del 19 al 21 Del 22 al 24	Regular (113 – 177)
Calidad de respuesta	-La Institución Educativa brinda servicios extracurriculares. -Los profesores están dispuestos a ayudar al estudiante y/o padre de familia. -El personal de Institución Educativa está dispuesto a ayudar al estudiante y/o padre de familia.	25 Del 26 al 28 Del 29 al 30	Alta (178 – 240)
Seguridad	El personal administrativo y/o profesores generan confianza en su respuesta y atención.	Del 31 al 38	
Empatía	El personal de la Institución Educativa atiende las necesidades del estudiante.	Del 39 al 48	

Fuente: Elaboración propia.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Tangibilidad							
1	Mi Institución Educativa tiene ambientes modernos.							
2	La infraestructura de la Institución Educativa es suficientemente amplia y de entorno adecuado para el desarrollo de mis clases.							
3	El mobiliario de mi Institución Educativa es adecuado para recibir mis clases.							
4	El patio de mi Institución Educativa tiene espacio suficiente para recrearnos.							
5	Mi aula tiene un ambiente ordenado y limpio para el desarrollo de mi clase.							
6	Mi Institución Educativa cuenta con ambientes para el desarrollo de talleres culturales y recreacionales.							
7	Las instalaciones de la Institución Educativa presentan las condiciones necesarias para la enseñanza.							
8	La Institución Educativa cuenta con laboratorios de ciencias equipados y modernos.							
9	La Institución Educativa cuenta con aulas para la enseñanza de TIC.							
10	El auditorio de mi Institución Educativa se encuentra equipado para todas las actividades que se realizan.							
11	Los materiales que se usan corresponden a los temas de la clase que yo recibo.							
12	Los recursos utilizados por los profesores para la enseñanza son eficaces.							
13	La presentación de mis profesores se caracteriza por usar vestimenta formal.							
14	La vestimenta del personal administrativo es formal.							
15	Mi Institución Educativa se ve ordenada y limpia mostrando una buena imagen.							
16	Los ambientes internos muestran orden, limpieza y comodidad.							
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El contenido de mis cursos es desarrollado por mis profesores según lo planificado.							
18	Mis profesores me proporcionan el cronograma actividades académicas.							
19	Los horarios de recreo se cumplen según lo establecido.							
20	La biblioteca cumple con los horarios de atención a los estudiantes.							
21	Mi Institución Educativa nos brinda servicio médico-odontológico.							
22	Los tramites y solicitudes son atendidos con prontitud.							
23	Los horarios de atención de secretaria son adecuados.							
24	Los servicios administrativos de mi Institución Educativa dan respuesta eficiente a las solicitudes o reclamos que se presentan.							
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Mi Institución Educativa promueve actividades recreativas para estudiantes fuera de horario de clase.							
26	Mi Institución Educativa orienta a los padres mediante el servicio de psicología.							
27	Mi Institución Educativa asesora a los estudiantes mediante los servicios de tutoría y psicología.							
28	Los profesores atienden con prontitud a padres y estudiantes cuando lo solicitan.							

29	Cuando un estudiante tiene problemas familiares que afectan su conducta, el servicio de psicología interviene rápidamente brindando el asesoramiento oportuno.						
30	El personal de mi Institución Educativa está dispuesto a apoyarme cuando lo necesito.						
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No
31	El personal de la Institución Educativa es cortés con los estudiantes.						
32	El personal administrativo despeja las dudas cuando se le consulta.						
33	Mis profesores poseen los suficientes conocimientos para aclarar mis dudas.						
34	Mis profesores aclaran las dudas de mis padres.						
35	Mis profesores me explican con claridad los conceptos desarrollados en clase.						
36	Mis profesores ante cualquier equivocación, corrigen su error.						
37	Mis profesores me califican justa y objetivamente.						
38	Los profesores de mi Institución Educativa utilizan frases de cortesía para saludarnos.						
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
39	El personal de mi Institución Educativa nos brinda atención personalizada a todos los estudiantes.						
40	Cuando tengo problemas de tipo académico el personal de la Institución Educativa me brinda alternativas de apoyo.						
41	El personal de la institución está presto a atender las necesidades de los estudiantes.						
42	Mis profesores me orientan sobre que libros puedo revisar para desarrollar mis trabajos.						
43	Mis profesores toman en cuenta las decisiones de los estudiantes.						
44	Mis profesores toman interés en los proyectos de los estudiantes.						
45	Mis profesores motivan la participación de los estudiantes en todas las actividades programadas.						
46	Mis profesores son atentos con todos los estudiantes.						
47	Los profesores mantienen una comunicación amigable con los padres y estudiantes.						
48	Los profesores se preocupan que todos aprendamos lo desarrollado en clase.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

DNI:.....

Especialidad del validador:.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

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

Firma del Experto Informante.

30	El personal de mi Institución Educativa está dispuesto a apoyarme cuando lo necesito.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No
31	El personal de la Institución Educativa es cortés con los estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	El personal administrativo despeja las dudas cuando se le consulta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	Mis profesores poseen los suficientes conocimientos para aclarar mis dudas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	Mis profesores aclaran las dudas de mis padres.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	Mis profesores me explican con claridad los conceptos desarrollados en clase.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	Mis profesores ante cualquier equivocación, corrigen su error.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	Mis profesores me califican justa y objetivamente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	Los profesores de mi Institución Educativa utilizan frases de cortesía para saludarnos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
39	El personal de mi Institución Educativa nos brinda atención personalizada a todos los estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	Cuando tengo problemas de tipo académico el personal de la Institución Educativa me brinda alternativas de apoyo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41	El personal de la institución está presto a atender las necesidades de los estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42	Mis profesores me orientan sobre que libros puedo revisar para desarrollar mis trabajos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43	Mis profesores toman en cuenta las decisiones de los estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44	Mis profesores toman interés en los proyectos de los estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45	Mis profesores motivan la participación de los estudiantes en todas las actividades programadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46	Mis profesores son atentos con todos los estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47	Los profesores mantienen una comunicación amigable con los padres y estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48	Los profesores se preocupan que todos aprendamos lo desarrollado en clase.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ébelle Espinoza Araujo DNI: 09775909

Especialidad del validador: M. en Educación con mención a Dificultades de Aprendizaje

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

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

3 de 11 del 2018


 Firma del Experto Informante.

30	El personal de mi Institución Educativa está dispuesto a apoyarme cuando lo necesito.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No
31	El personal de la Institución Educativa es cortés con los estudiantes.	✓		✓		✓	
32	El personal administrativo despeja las dudas cuando se le consulta.	✓		✓		✓	
33	Mis profesores poseen los suficientes conocimientos para aclarar mis dudas.	✓		✓		✓	
34	Mis profesores aclaran las dudas de mis padres.	✓		✓		✓	
35	Mis profesores me explican con claridad los conceptos desarrollados en clase.	✓		✓		✓	
36	Mis profesores ante cualquier equivocación, corrigen su error.	✓		✓		✓	
37	Mis profesores me califican justa y objetivamente.	✓		✓		✓	
38	Los profesores de mi Institución Educativa utilizan frases de cortesía para saludarnos.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
39	El personal de mi Institución Educativa nos brinda atención personalizada a todos los estudiantes.	✓		✓		✓	
40	Cuando tengo problemas de tipo académico el personal de la Institución Educativa me brinda alternativas de apoyo.	✓		✓		✓	
41	El personal de la institución está presto a atender las necesidades de los estudiantes.	✓		✓		✓	
42	Mis profesores me orientan sobre que libros puedo revisar para desarrollar mis trabajos.	✓		✓		✓	
43	Mis profesores toman en cuenta las decisiones de los estudiantes.	✓		✓		✓	
44	Mis profesores toman interés en los proyectos de los estudiantes.	✓		✓		✓	
45	Mis profesores motivan la participación de los estudiantes en todas las actividades programadas.	✓		✓		✓	
46	Mis profesores son atentos con todos los estudiantes.	✓		✓		✓	
47	Los profesores mantienen una comunicación amigable con los padres y estudiantes.	✓		✓		✓	
48	Los profesores se preocupan que todos aprendamos lo desarrollado en clase.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. ULISES CORDOVA GARCIA DNI: 06658910

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE INVESTIGACION

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

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

30 de OCTUBRE del 2018.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 ESCUELA DE POSGRADOS
DR. ULISES CORDOVA GARCIA
 DOCENTE EN INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante.

30	El personal de mi Institución Educativa está dispuesto a apoyarme cuando lo necesito.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No
31	El personal de la Institución Educativa es cortés con los estudiantes.	✓		✓		✓	
32	El personal administrativo despeja las dudas cuando se le consulta.	✓		✓		✓	
33	Mis profesores poseen los suficientes conocimientos para aclarar mis dudas.	✓		✓		✓	
34	Mis profesores aclaran las dudas de mis padres.	✓		✓		✓	
35	Mis profesores me explican con claridad los conceptos desarrollados en clase.	✓		✓		✓	
36	Mis profesores ante cualquier equivocación, corrigen su error.	✓		✓		✓	
37	Mis profesores me califican justa y objetivamente.	✓		✓		✓	
38	Los profesores de mi Institución Educativa utilizan frases de cortesía para saludarnos.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
39	El personal de mi Institución Educativa nos brinda atención personalizada a todos los estudiantes.	✓		✓		✓	
40	Cuando tengo problemas de tipo académico el personal de la Institución Educativa me brinda alternativas de apoyo.	✓		✓		✓	
41	El personal de la institución está presto a atender las necesidades de los estudiantes.	✓		✓		✓	
42	Mis profesores me orientan sobre que libros puedo revisar para desarrollar mis trabajos.	✓		✓		✓	
43	Mis profesores toman en cuenta las decisiones de los estudiantes.	✓		✓		✓	
44	Mis profesores toman interés en los proyectos de los estudiantes.	✓		✓		✓	
45	Mis profesores motivan la participación de los estudiantes en todas las actividades programadas.	✓		✓		✓	
46	Mis profesores son atentos con todos los estudiantes.	✓		✓		✓	
47	Los profesores mantienen una comunicación amigable con los padres y estudiantes.	✓		✓		✓	
48	Los profesores se preocupan que todos aprendamos lo desarrollado en clase.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Pérez Saavedra, Segundo DNI: 25601051

Especialidad del validador: Gestión de la Educación

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

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

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

Firma del Experto Informante.
Pérez Saavedra Segundo
 Magister en Gestión Educativa
 Código: 2516 PUCP
 CPP: 0325601051

Anexo 5. Base de datos (Excel y/o SPSS)

Tabla de Excel de Validez del instrumento

Estadísticas de elemento			
	Media	Desviación estándar	N
item1	3,33	1,241	30
item2	4,63	,718	30
item3	4,20	1,095	30
item4	4,33	,959	30
item5	3,90	1,185	30
item6	4,03	1,066	30
item7	4,43	,935	30
item8	4,40	,814	30
item9	4,20	1,064	30
item10	3,53	1,224	30
item11	4,50	,777	30
item12	4,60	,563	30
item13	4,30	,915	30
item14	4,43	,898	30
item15	4,13	,900	30
item16	4,10	,923	30
item17	4,50	,682	30
item18	3,70	1,179	30
item19	4,33	1,213	30
item20	3,93	1,258	30
item21	3,10	1,517	30
item22	3,67	1,269	30
item23	4,17	1,147	30
item24	4,00	1,313	30
item25	3,57	1,251	30
item26	4,57	,817	30
item27	4,33	,994	30
item28	4,17	,834	30
item29	4,20	1,126	30
item30	4,07	1,015	30
item31	4,07	,980	30
item32	4,07	,944	30
item33	4,57	,898	30

item34	4,40	,770	30
item35	4,57	,774	30
item36	4,60	,770	30
item37	4,47	,730	30
item38	4,47	,860	30
item39	3,97	1,159	30
item40	3,97	1,159	30
item41	3,97	1,245	30
item42	4,17	1,147	30
item43	4,40	1,102	30
item44	4,53	,730	30
item45	4,57	,679	30
item46	4,33	1,124	30
item47	4,40	1,102	30
item48	4,47	,973	30

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
item1	198,00	521,655	,318	,927
item2	196,70	535,459	,157	,927
item3	197,13	521,154	,377	,926
item4	197,00	521,241	,435	,925
item5	197,43	531,909	,144	,928
item6	197,30	519,390	,425	,925
item7	196,90	518,162	,520	,925
item8	196,93	533,099	,198	,927
item9	197,13	535,982	,083	,928
item10	197,80	520,372	,346	,926
item11	196,83	525,178	,433	,925
item12	196,73	534,823	,232	,927
item13	197,03	523,964	,391	,926
item14	196,90	522,576	,434	,925
item15	197,20	531,545	,213	,927
item16	197,23	522,668	,419	,925
item17	196,83	531,592	,290	,926
item18	197,63	512,447	,513	,925

item19	197,00	507,862	,583	,924
item20	197,40	497,490	,751	,922
item21	198,23	496,599	,626	,923
item22	197,67	510,575	,506	,925
item23	197,17	514,557	,487	,925
item24	197,33	505,402	,577	,924
item25	197,77	501,564	,679	,923
item26	196,77	518,461	,593	,924
item27	197,00	516,483	,525	,925
item28	197,17	521,661	,495	,925
item29	197,13	523,223	,324	,926
item30	197,27	520,616	,422	,925
item31	197,27	528,133	,269	,927
item32	197,27	530,271	,231	,927
item33	196,77	520,944	,475	,925
item34	196,93	524,961	,443	,925
item35	196,77	526,944	,384	,926
item36	196,73	522,616	,511	,925
item37	196,87	524,947	,470	,925
item38	196,87	528,120	,312	,926
item39	197,37	503,895	,691	,923
item40	197,37	518,585	,403	,926
item41	197,37	510,516	,518	,925
item42	197,17	504,902	,678	,923
item43	196,93	508,685	,630	,924
item44	196,80	525,062	,466	,925
item45	196,77	530,806	,317	,926
item46	197,00	511,034	,568	,924
item47	196,93	512,064	,560	,924
item48	196,87	514,878	,574	,924

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
201,33	541,195	23,264	48

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO																																																						
N°	Tangibilidad																Fiabilidad								Capacidad de respuesta						Seguridad								Empatía															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48						
1	3	4	4	5	3	4	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	52	3	3	3	5	1	3	4	3	25	3	5	5	4	3	5	25	5	3	2	3	3	5	4	3	28	3	4	3	4	5	3	2	2	4	3	33	163
2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	53	3	3	4	4	4	3	4	4	29	3	4	4	4	3	4	22	4	4	3	3	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37	171
3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	60	2	3	4	4	4	4	5	4	30	3	3	4	4	4	4	22	4	4	2	3	5	4	5	4	31	5	3	4	5	4	2	2	3	5	5	38	181
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	55	2	2	4	4	3	3	4	3	25	4	4	4	4	3	4	23	3	3	3	3	3	4	3	4	26	3	3	3	4	3	3	3	4	4	33	162	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	2	68	3	2	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	3	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	43	211
6	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	2	3	2	3	2	58	3	3	4	3	1	3	4	4	25	3	4	4	4	3	3	21	4	3	3	3	4	4	4	4	29	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	34	167
7	1	1	1	1	1	1	3	4	4	3	1	2	3	3	2	3	34	3	2	1	1	1	1	3	1	13	1	3	3	4	3	17	5	4	3	3	3	3	3	4	28	2	2	2	1	3	3	3	2	3	4	25	117	
8	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	2	3	3	2	57	3	3	5	4	4	3	5	4	31	1	5	5	4	5	3	23	4	3	3	2	4	4	5	2	27	5	4	4	3	3	3	2	4	5	36	174	
9	2	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	2	3	2	2	2	55	2	2	4	3	3	3	3	4	24	4	3	3	4	4	4	22	3	4	3	3	4	4	5	5	31	4	4	4	3	4	3	3	2	5	5	37	169
10	3	5	2	5	4	3	3	5	4	2	4	2	3	3	3	2	53	3	2	4	4	1	4	3	4	25	3	4	5	4	5	4	25	3	3	3	3	4	4	5	3	28	3	4	4	5	3	3	2	2	4	4	34	165
11	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	2	3	3	55	2	2	4	4	2	4	3	4	25	3	4	4	5	5	3	24	4	3	2	2	5	5	5	4	30	3	4	4	5	5	3	2	2	5	5	38	172
12	4	5	3	4	3	5	4	4	5	3	4	2	3	3	2	2	56	2	3	5	4	1	3	3	4	25	3	2	4	5	5	3	22	3	3	3	3	5	5	4	4	30	1	2	3	5	5	3	2	2	4	5	32	165
13	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	5	2	3	2	2	3	58	2	2	5	4	3	4	4	3	27	3	5	5	4	5	4	26	4	4	1	3	5	5	4	4	30	3	4	4	5	4	2	2	2	4	4	34	175
14	3	1	3	3	2	5	3	3	1	3	5	2	3	2	2	2	43	2	2	4	5	3	4	4	4	28	3	5	5	5	5	3	26	5	3	2	3	3	3	3	5	27	5	5	3	5	3	3	2	2	3	3	34	158
15	3	4	3	5	4	2	5	5	4	4	4	3	2	2	3	2	55	3	2	5	3	3	2	3	2	23	5	5	4	5	5	3	27	5	3	2	3	3	5	3	4	28	3	4	4	5	5	2	2	2	3	5	35	168
16	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	2	3	53	3	1	3	3	4	3	3	3	23	4	3	4	4	4	3	22	4	3	2	3	3	4	3	4	26	4	3	3	4	4	2	2	2	3	3	30	154
17	4	5	3	3	4	2	4	3	4	2	4	2	2	2	3	2	49	2	2	2	5	2	3	4	3	23	1	3	4	3	3	5	19	5	5	2	3	5	5	5	5	35	3	4	4	5	5	3	3	2	5	5	39	165
18	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	2	2	55	2	2	4	4	2	2	4	4	24	4	4	3	4	2	3	20	5	5	2	3	5	5	5	5	35	4	4	5	4	4	2	3	2	4	5	37	171
19	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	2	49	2	1	4	4	3	4	3	4	25	4	4	4	4	4	3	23	3	4	3	3	4	4	4	4	29	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	31	157
20	2	4	4	1	1	2	3	4	1	3	4	2	3	1	2	2	39	3	2	4	2	1	3	4	2	21	1	3	2	2	3	3	14	4	3	2	3	3	4	4	4	27	3	3	4	4	4	2	2	2	4	5	33	134
21	2	1	4	4	2	2	3	2	4	4	4	3	3	1	2	2	43	3	1	4	4	4	2	2	2	22	2	2	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	2	4	4	27	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	34	146
22	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	3	3	2	63	3	3	5	5	4	4	4	4	32	3	5	5	5	3	5	26	5	5	2	2	5	5	5	5	34	4	5	5	5	5	3	2	2	5	5	41	196
23	4	2	3	5	4	5	4	5	5	3	4	3	3	3	2	2	57	2	3	4	2	1	4	4	3	23	4	5	5	5	5	4	28	4	4	2	3	5	4	4	4	30	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	39	177
24	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	55	2	2	4	4	2	3	4	4	25	2	5	5	4	4	4	24	4	4	3	3	5	4	5	5	33	4	4	4	5	4	3	2	2	4	4	36	173
25	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	2	3	3	3	3	62	2	2	4	4	3	4	4	4	27	2	4	4	3	3	4	20	4	3	2	2	5	4	4	4	28	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	32	169
26	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	2	3	2	3	3	65	2	1	5	5	2	3	5	5	28	3	5	5	5	5	5	28	5	2	3	3	5	5	5	3	31	5	3	3	5	5	2	2	2	3	5	35	187
27	4	5	3	4	2	4	3	5	4	2	4	2	3	2	2	2	51	2	2	4	4	2	3	4	3	24	3	4	4	4	4	3	22	4	4	2	3	4	3	2	3	25	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	26	148
28	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	58	2	2	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	2	2	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	34	171
29	4	4	4	5	2	5	4	5	4	4	4	2	3	2	3	2	57	3	2	4	4	4	5	4	4	30	4	4	3	4	4	4	23	4	4	2	3	4	5	4	5	31	4	4	4	4	4	2	2	2	5	5	36	177
30	1	3	5	4	3	4	2	4	4	2	2	2	3	2	3	3	47	3	3	4	4	4	3	4	4	29	1	3	4	3	4	4	19	2	4	2	2	2	5	2	5	24	4	5	4	3	4	2	2	2	4	5	35	154
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	2	2	3	3	67	3	3	4	4	3	4	5	4	30	2	5	5	5	5	3	25	5	3	2	3	5	5	4	4	31	3	4	4	4	4	2	2	2	5	5	35	188
32	2	3	4	4	2	4	3	5	4	3	4	2	3	3	3	3	52	2	2	5	2	2	4	3	3	23	4	5	3	4	5	3	24	2	3	3	2	2	4	3	2	21	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	27	147
33	4	4	3	4	3	5	4	5	4	2	4	1	3	2	3	2	53	3	2	5	2	4	3	5	4	28	5	3	4	4	3	3	22	3	4	2	3	5	5	5	5	32	4	4	4	5	4	3	2	2	5	4	37	172
34	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	49	2	2	3	4	5	4	4	3	27	3	3	4	3	3	3	19	4	3	3	3	4	4	4	4	29	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	33	157

35	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	3	2	2	3	58	2	3	5	3	3	4	4	3	27	3	4	4	3	4	4	22	3	4	2	3	4	4	4	3	27	3	4	3	3	4	3	3	4	4	34		
36	3	4	4	5	2	4	4	4	5	3	5	3	3	2	3	2	56	2	2	4	4	3	2	2	3	22	4	3	5	3	3	3	21	4	3	2	3	5	4	3	3	27	3	3	4	4	5	3	2	2	3	4	33	
37	3	4	2	4	3	4	5	5	4	1	5	2	2	2	2	3	51	2	2	5	3	1	1	2	1	17	4	3	5	3	3	2	20	4	3	3	2	5	4	3	3	27	5	5	3	3	5	2	2	2	3	3	33	
38	2	5	4	1	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	3	2	51	1	2	4	3	2	3	4	4	23	3	4	4	4	3	4	22	4	4	2	3	4	4	4	4	27	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	32	
39	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	4	2	3	3	3	2	37	3	2	4	3	2	3	4	4	25	3	4	4	4	3	4	22	5	4	3	2	4	4	4	4	30	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	28	
40	1	3	3	4	2	3	4	5	4	1	5	2	3	2	2	3	47	2	2	5	4	4	2	4	5	28	3	2	5	5	3	5	23	4	1	3	2	5	4	3	3	25	3	1	3	4	5	2	2	2	4	3	29	
41	2	4	4	1	2	4	4	2	1	1	4	2	3	3	3	2	42	3	2	5	4	5	4	3	4	30	4	4	2	5	3	2	20	3	4	1	2	4	3	4	3	24	2	4	4	5	3	3	2	2	4	3	32	
42	2	4	4	1	4	4	4	5	5	3	3	2	2	2	2	2	49	3	2	4	3	1	3	3	3	22	3	3	5	3	3	3	20	3	3	2	3	3	4	4	5	27	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	32	
43	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	2	2	3	2	48	1	2	5	4	1	2	2	1	18	3	2	4	2	2	2	15	5	3	2	2	4	4	4	4	28	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	30	
44	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	3	2	2	2	3	65	3	2	5	4	4	3	3	4	28	4	5	4	4	4	5	26	5	4	3	2	5	5	5	4	33	4	4	5	4	4	3	2	2	5	4	37	
45	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	2	3	2	2	2	63	1	2	5	5	5	4	5	5	32	5	4	5	4	5	5	28	5	5	3	2	5	4	5	4	33	5	5	4	4	5	3	2	2	5	4	39	
46	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	2	3	2	2	2	53	3	2	4	3	4	3	4	4	27	3	4	4	4	3	3	21	4	3	3	3	3	4	3	3	27	4	3	4	4	3	2	2	3	3	30		
47	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	2	2	52	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3	4	4	3	3	3	20	4	3	3	3	3	4	3	4	26	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	32	
48	3	4	4	3	4	4	4	5	4	2	4	1	2	1	3	2	50	2	3	4	2	3	3	2	3	22	3	4	4	3	4	3	21	4	3	3	2	3	4	4	4	27	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	29	
49	3	4	4	3	4	3	4	5	3	2	4	3	3	1	3	2	51	2	2	4	2	3	3	2	3	21	3	4	4	3	4	3	21	4	3	1	2	4	4	4	4	26	4	3	3	4	2	3	2	2	2	3	28	
50	2	4	3	4	1	1	3	3	2	3	4	2	3	2	2	2	41	3	2	2	3	3	1	2	1	17	1	3	4	3	2	1	14	1	1	2	2	1	2	1	1	11	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	21	104
51	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	55	3	2	3	5	1	4	3	1	22	4	4	4	4	5	3	24	4	4	3	2	4	5	4	5	31	4	4	4	3	4	3	2	2	4	5	35	
52	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1	2	2	50	1	1	4	2	2	2	2	4	18	4	4	4	4	4	24	2	4	1	2	4	4	4	4	25	2	4	4	4	4	2	2	1	4	4	31		
53	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	2	2	2	2	54	1	2	5	4	2	3	4	3	24	4	4	4	4	4	24	4	3	2	2	4	4	4	4	27	4	3	2	4	4	2	2	1	4	5	31		
54	2	3	4	3	3	3	4	2	5	1	5	2	1	2	2	2	44	1	2	4	4	5	5	4	3	28	5	5	5	4	5	4	28	4	4	2	2	4	4	4	5	29	4	4	3	4	4	2	2	1	4	5	33	
55	2	5	4	5	5	4	4	5	4	2	4	2	2	1	1	2	52	2	1	4	3	1	2	3	3	19	1	4	4	4	1	2	16	4	4	2	3	4	4	4	2	27	2	2	2	4	4	2	2	1	4	4	27	
56	2	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	1	1	1	2	2	49	1	1	4	3	1	4	3	3	20	1	4	4	4	1	2	16	4	4	2	2	4	4	4	2	26	2	2	2	4	3	2	2	1	4	4	26	
57	2	4	1	5	4	4	3	4	4	2	5	1	1	1	2	1	44	2	2	1	1	1	2	2	3	14	2	4	4	4	5	4	23	5	5	2	1	3	3	4	4	27	4	4	4	4	5	2	2	1	3	2	31	
58	4	4	3	4	3	5	4	3	4	2	4	2	2	1	1	3	49	1	2	4	3	2	3	4	3	22	1	4	4	3	4	3	19	3	4	1	1	4	4	3	3	23	2	4	3	4	3	3	1	2	4	5	31	
59	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	2	1	2	1	2	55	2	2	4	4	4	4	5	4	29	4	4	5	4	4	5	26	5	4	1	1	5	3	4	4	27	4	4	4	3	4	2	1	2	3	3	30	
60	2	3	4	2	3	2	3	3	4	5	5	1	2	1	1	2	43	1	2	5	3	2	1	2	2	18	4	3	3	3	3	19	3	3	1	1	3	3	4	3	21	3	3	3	4	3	2	2	1	4	3	28		
61	4	4	3	4	4	4	5	3	4	2	4	2	2	2	2	2	51	2	2	4	4	3	3	3	2	23	2	4	4	3	3	4	20	5	3	1	2	4	5	5	4	29	5	3	3	3	4	2	2	1	4	3	30	
62	4	4	4	4	2	4	4	4	5	2	4	2	3	2	2	1	51	1	1	4	4	4	4	4	4	26	2	2	4	4	2	4	18	4	4	1	1	4	4	4	4	26	4	2	2	2	4	2	1	1	2	4	24	
63	3	5	4	4	3	1	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	53	3	2	4	3	3	2	4	2	23	2	4	4	3	3	2	18	4	4	3	3	5	5	5	5	34	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	32	
64	3	5	4	4	5	1	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	55	2	3	4	3	2	1	4	2	21	2	4	4	3	3	2	18	4	4	3	2	4	5	5	5	32	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	32	
65	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	67	3	2	3	4	1	4	4	5	26	4	5	5	5	2	5	26	5	5	2	3	4	5	4	5	33	5	4	4	5	5	3	3	3	4	5	41	
66	2	3	3	1	3	4	5	3	4	1	5	3	3	3	2	3	48	3	3	4	2	3	2	3	4	24	2	1	3	4	2	5	17	3	3	3	3	3	2	4	3	24	5	4	4	3	5	3	2	2	4	1	33	
67	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	3	3	3	3	58	3	2	4	4	3	4	4	5	29	3	5	4	4	4	24	5	4	3	2	5	4	4	5	32	4	5	4	5	5	3	2	1	5	5	39		
68	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	5	2	2	2	3	2	55	3	2	4	5	4	3	4	4	29	4	5	3	4	5	4	25	3	4	2	3	4	3	4	4	27	4	4	5	3	4	3	2	2	4	5	36	
69	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	2	3	2	3	60	2	2	3	4	3	4	4	4	26	3	4	4	4	4	4	23	4	4	2	2	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	2	3	4	4	36		
70	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	2	2	3	3	3	62	1	2	5	4	4	5	5	4	30	3	5	5	5	4	5	27	5	5	2	2	5	5	5	4	33	4	5	4	5	5	2	2	2	5	5	39	
71	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	2	3	2	63	2	1	4	5	3	4	3	5	27	3	3	5	5	5	26	5	4	3	3	5	5	4	5	34	5	4	4										

112	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	55	2	3	4	4	4	4	4	4	29	3	4	4	4	4	4	23	4	4	2	3	4	4	4	4	29	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	34	170	
113	2	2	3	4	4	3	4	1	1	3	4	2	3	2	2	42	2	2	4	1	1	3	4	4	21	3	1	3	1	3	2	13	1	1	3	3	3	4	3	4	22	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	20	118	
114	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3	3	2	3	2	3	51	2	3	4	4	3	4	4	4	28	4	4	3	4	3	4	22	4	3	2	2	4	3	4	4	26	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	30	157	
115	2	2	3	2	3	4	3	2	1	2	3	2	2	2	2	37	2	1	3	2	3	3	3	4	21	3	3	4	3	3	3	19	3	3	2	1	4	4	4	4	25	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	28	130	
116	2	1	3	1	3	4	3	3	1	2	4	3	3	2	3	41	3	2	3	4	3	3	4	3	25	1	1	2	2	3	3	12	4	3	3	3	3	3	3	4	26	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	31	135	
117	4	4	5	5	3	5	4	3	2	2	4	3	3	3	2	54	3	3	5	1	1	1	3	4	21	5	4	5	5	4	3	26	5	3	3	2	5	5	4	1	28	4	3	4	4	5	3	2	2	2	3	32	161	
118	1	5	1	1	1	5	4	3	1	1	5	2	3	2	3	41	3	2	1	3	3	1	5	5	23	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	2	4	5	4	4	29	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	36	147	
119	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	5	2	3	3	3	55	3	2	3	4	1	4	4	5	26	4	3	3	3	4	4	21	2	2	3	3	4	4	3	4	25	3	4	1	4	5	3	3	2	5	4	34	161	
120	1	4	5	4	2	5	5	4	5	5	4	2	2	2	2	54	3	3	1	5	5	4	4	2	27	5	5	5	4	5	4	28	5	4	2	3	4	4	4	5	31	4	2	4	5	4	3	3	3	4	5	37	177	
121	3	4	1	1	2	1	2	2	1	2	5	2	3	3	3	37	2	4	5	3	4	3	3	3	27	2	4	3	1	5	3	18	1	4	3	2	4	2	3	4	23	3	2	4	2	3	3	2	2	3	5	29	134	
122	4	4	4	3	3	5	4	3	5	4	4	2	3	2	2	54	1	2	5	3	4	3	3	4	25	2	4	5	5	5	4	25	4	3	3	3	5	5	5	4	32	5	3	4	5	4	3	2	2	4	5	37	173	
123	1	1	5	2	2	4	2	1	4	2	3	1	2	2	2	36	3	2	2	1	1	3	4	3	19	2	2	2	3	5	2	16	4	2	2	3	4	5	5	5	30	3	3	4	4	2	3	2	2	2	1	26	127	
124	1	2	1	1	1	4	2	1	2	2	4	3	2	3	3	34	3	2	3	2	1	2	3	4	20	1	1	1	3	3	2	11	3	2	2	3	4	4	4	4	26	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	112	
125	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	46	3	2	1	3	3	3	3	3	21	4	3	2	4	2	3	18	3	3	2	2	4	4	4	4	26	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	34	145	
126	4	4	4	5	2	4	5	2	4	4	4	2	2	2	3	54	3	1	4	3	2	4	3	4	24	2	4	3	3	3	5	20	3	4	3	3	3	4	4	4	28	5	5	2	3	4	2	3	2	4	4	34	160	
127	3	4	3	1	3	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	44	2	2	3	4	1	4	3	3	22	2	3	3	4	3	2	17	2	2	2	3	2	3	3	2	19	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	27	129	
128	1	4	2	1	4	1	4	4	1	3	2	2	2	2	2	39	3	2	4	4	1	4	4	3	25	1	4	4	1	1	1	15	1	1	2	3	1	1	1	1	11	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	15	105

Turno		Sexo		Edad	
Mañana 1	Tarde 2	Femenino F	Masculino M		
1		F		13	1
1		F		13	2
1		F		12	3
1		F		13	4
1		F		13	5
1		F		13	6
1		F		12	7
1		F		13	8
1		F		13	9
1		F		13	10
1		F		13	11
1		F		13	12
1		F		13	13
1		F		13	14
1		F		13	15
1		F		13	16
1		F		13	17
1		F		13	18
1		F		13	19
1		F		13	20
1		F		13	21
1		F		13	22
1		F		13	23
1		F		13	24
1		F		13	25
1		F		13	26
1		F		13	27
1		F		13	28
1		F		13	29
1		F		13	30
1		F		13	31
1		F		13	32
1		F		13	33
1		F		13	34
1		F		13	35
1		F		14	36

1		F		13	37
1		F		13	38
1		F		14	39
1		F		13	40
1		F		13	41
1		F		13	42
1		F		13	43
1		F		15	44
1		F		14	45
1		F		14	46
1		F		14	47
1		F		13	48
1		F		14	49
1		F		13	50
1		F		14	51
1		F		14	52
1		F		13	53
1		F		15	54
1		F		13	55
1		F		13	56
1		F		14	57
1		F		13	58
1		F		14	59
1		F		14	60
1		F		13	61
1		F		14	62
1		F		14	63
1		F		14	64
1		F		14	65
	2		M	14	66
	2		M	14	67
	2		M	13	68
	2		M	13	69
	2		M	14	70
	2		M	15	71
	2		M	13	72
	2		M	13	73
	2		M	13	74
	2		M	14	75

	2		M	13	76
	2		M	13	77
	2		M	13	78
	2		M	13	79
	2		M	12	80
	2		M	13	81
	2		M	13	82
	2		M	13	83
	2		M	13	84
	2		M	13	85
	2		M	13	86
	2		M	14	87
	2		M	13	88
	2		M	13	89
	2		M	13	90
	2		M	13	91
	2		M	13	92
	2		M	13	93
	2		M	13	94
	2		M	13	95
	2		M	13	96
	2		M	13	97
	2		M	13	98
	2		M	13	99
	2		M	14	100
	2		M	13	101
	2		M	14	102
	2		M	14	103
	2		M	15	104
	2		M	14	105
	2		M	15	106
	2		M	15	107
	2		M	13	108
	2		M	14	109
	2		M	13	110
	2		M	15	111
	2		M	14	112
	2		M	15	113
	2		M	13	114

	2		M	14	115
	2		M	14	116
	2		M	15	117
	2		M	16	118
	2		M	13	119
	2		M	14	120
	2		M	13	121
	2		M	13	122
	2		M	13	123
	2		M	13	124
	2		M	14	125
	2		M	13	126
	2		M	13	127
	2		M	13	128

Anexo 6. Autorizaciones



DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION CALLAO
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL VENTANILLA

INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA N° 5098 "KUMAMOTO"

AV. CUZCO 5/7N - MI PERU - REGIÓN CALLAO - TELEFONO 5326444

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

ACREDITACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

El que suscribe Directora de la I.E. N° 5098 "Kumamoto" Mi Perú - UGEL Ventanilla - Región Callao.

HACE CONSTAR:

Que doña: Edith Julia Egúsquiza Quezada, estudiante de la Maestría en Administración de la Educación de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con D.N.I. N° 06198372, con código de matrícula N° 7001170648, quien aplico el instrumento-cuestionario "Calidad del Servicio Educativo" a los estudiantes 2do año de la Institución Educativa N° 5098 "Kumamoto" Distrito de Mi Perú – Región Callao - UGEL Ventanilla - Educación Básica Regular - Nivel: Secundaria entre el 02 y 15 de noviembre del presente año para su Trabajo de Investigación (Tesis):

"Percepción de la calidad del servicio educativo en la I.E. Kumamoto Ventanilla-2018."

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada, para los fines que crea conveniente.

Ventanilla, 19 de noviembre de 2018.



Lic. María Milagros Sánchez Temple

Directora



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Estrella A. Esquiagola Aranda, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Percepción de la calidad del servicio educativo de la I.E. Kumamoto, Ventanilla-2018" del estudiante **Edith Julia Egúsquiza Quezada**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de enero del 2019

Estrella A. Esquiagola Aranda

DNI:09975909

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 7 % >
2	repositorio.uv.edu.pe Fuente de Internet 6 % >
3	theabfr.com Fuente de Internet 1 % >
4	www.repositorioacade... Fuente de Internet <1 % >
5	repositorio.uv.edu.pe Fuente de Internet <1 % >
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante <1 % >
7	pt.scribd.com Fuente de Internet <1 % >
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante <1 % >



Percepción de la calidad del servicio educativo de la I.E. Kumamoto, Ventanilla-2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de la Educación

AUTORA:
Br. Edith Julia Egusquiza Quezada

ASESORA:
Dra. Lisreidy Álvarez Esquivigola Atamla

SECCIÓN:
Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión y calidad educativa



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)

ESUSQUITA QUEZADA EDITH JULIA

D.N.I. : 06198372

Domicilio : Jr. LAS ESMERALDAS 1042 Cop. Huancayo 2 El Agustino

Teléfono : Fijo : 3859283 Móvil 997365838

E-mail : edith.e.q@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : Maestría

Mención : Administración de la Educación

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ESUSQUITA QUEZADA EDITH JULIA

Título de la tesis:

Planificación de la calidad de servicios educativos de la
I.E. Kumamoto, Vistahorra - 2018

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

12/02/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

EGÚSQUIZA QUEZADA EDITH JULIA

INFORME TITULADO:

PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE
LA I. E. KUHAMOTO, VENTANILLA - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 23 de enero del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría



[Firma manuscrita]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN