



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA
EDUCACIÓN

Calidad de servicio del Área de Educación para el trabajo en la

I.E.E “Mariano Melgar”, Breña 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. María Angélica Galarza Sánchez (ORCID: 0000-0002-7785-0949)

ASESOR:

Dr. Ángel Salvatierra Melgar (ORCID: 0000-0003-2817-630X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria:

En honor a mi hija Angelic en especial a Dios que fue mi guía en todo momento, a mis padres y mis guías espirituales por su invaluable apoyo moral para seguir mis estudios hacia el logro de mis objetivos

Agradecimiento:

Transmito mi agradecimiento a Dios y a los docentes de la Universidad Particular César Vallejo de la Unidad de Posgrado en especial a mi Asesor Ángel Salvatierra Melgar, quien gracias a sus consejos y explicaciones detalladas y minuciosas día tras día, hizo posible la finalización de esta tesis

Extiendo mi agradecimiento al Instituto Educativo Emblemático Mariano Melgar, de la Unidad de Gestión Local N° 03 de Lima Metropolitana, por su apoyo para la información brindada para la elaboración de la presente investigación.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **MARÍA ANGÉLICA GALARZA SÁNCHEZ**

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

CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO EN LA I.E.E "MARIANO MELGAR", BREÑA 2019

Fecha: 25 de enero de 2020

Hora: 11:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Jesús Padilla Caballero

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

Firma: 

VOCAL: Dr. Ángel Salvatierra Melgar

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBAR POR UNANIMIDAD

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

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

ESTILO APA
.....
.....
.....

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

Declaratoria de autenticidad

Yo, María Angélica Galarza Sánchez, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: Calidad de servicio del Área de Educación para el trabajo en la I.E.E "Mariano Melgar", Breña 2019, en 70 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima 15 de Enero de 2020


María Angélica Galarza Sánchez

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización	17
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	22
2.6. Métodos de análisis de datos	22
2.7. Aspectos éticos	23
III. Resultados	23
IV. Discusión	29
V. Conclusiones	34
VI. Recomendaciones	35
Referencias	36
Anexos	42
Anexo 1: Matriz de consistencia	43
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	44
Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos	45
Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	46
Anexo 6: Constancia de haber aplicado el instrumento	47
Anexo 7: Otras evidencias	48

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable Calidad del servicio educativo	17
Tabla 2: Caracterización de la muestra	19
Tabla 3: Ficha técnica del instrumento para medir la Calidad del servicio educativo	20
Tabla 4: Dimensiones de la variable la Calidad del servicio Educativo	20
Tabla 5: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Calidad de servicio	20
Tabla 6: Nivel de confiabilidad el instrumento Calidad de servicio educativo	21
Tabla 7: Rango de Alfa de Cronbach	22
Tabla 8: Comparación porcentual de las especialidades con respecto a la Calidad de servicio educativo	23
Tabla 9: Resultados estadísticos entre especialidades y dimensiones	26

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Niveles de comparación porcentual de las especialidades con respecto a la Calidad de servicio educativo	24

Resumen

Hoy en día es importante que toda Institución Educativa se preocupe por brindar una calidad de servicio educativo eficiente y eficaz; debe estar atento a todos los cambios y mejoras que la tecnología y el mundo globalizado ofrece y a las exigencias que el usuario requiere para lograr satisfacer plenamente sus necesidades.

La presente investigación tuvo la finalidad de describir la calidad del servicio educativo del Área Técnica que forma parte de la IEE Mariano Melgar del distrito de Breña 2019; el objetivo principal fue determinar la calidad de la estructura, la calidad didáctica técnico pedagógico, la calidad en el servicio y la calidad en la gestión que ofrece la institución. El enfoque de la investigación es cuantitativo, de tipo básica, y de diseño no experimental transeccional descriptiva. La población estuvo constituida por 700 estudiantes, se consideró para la muestra no probabilística 274 estudiantes de las especialidades de Administración de Empresas, Industrias Alimentarias y Computación; la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario con escala Likert con 23 ítems, validado mediante el juicio de expertos y con una confiabilidad determinada mediante el estadístico Alfa de Cronbach de 0.866, lo que indico un instrumento de alta confiabilidad.

Mediante el análisis se aplicó la comparación de las muestras independientes por medio de la prueba de independencia como variación de la prueba de Kruskal Wallis arrojando un valor de 23.9, frente a la comparación del nivel de significación estadística en comparación del valor de significación; como $p_valor < \alpha$, implica rechazar la hipótesis nula. Se concluyo que existe diferencia en el nivel de calidad de servicio educativo entre las especialidades del Área Técnica de la Institución educativa.

Palabras claves: Calidad, Servicio, Gestión educativa

Abstract

Nowadays it is important that every Educational Institution is concerned with providing an efficient and effective quality of educational service; You must be aware of all the changes and improvements that technology and the globalized world offers and the demands that the user requires to fully meet their needs.

The purpose of this research was to describe the quality of the educational service of the Technical Area that is part of the IEE Mariano Melgar of the district of Breña 2019; The main objective was to determine the quality of the structure, the pedagogical technical teaching quality, the quality of service and the quality of management offered by the institution. The research approach is quantitative, basic, and non-experimental descriptive transectional design. The population consisted of 700 students, 274 students of the specialties of Business Administration, Food Industries and Computation were considered for the non-probabilistic sample; the technique used was the survey and the instrument was a questionnaire with a Likert scale with 23 items, validated through the judgment of experts and with a reliability determined by the Cronbach Alpha statistic of 0.866, which indicated a high reliability instrument.

By means of the analysis the comparison of the independent samples was applied by means of the independence test as a variation of the Kruskal Wallis test giving a value of 23.9, compared to the comparison of the level of statistical significance in comparison to the value of significance; as $p_value < \alpha$, it implies rejecting the null hypothesis. It was concluded that there is a difference in the level of quality of educational service between the specialties of the Technical Area of the educational Institution.

Keywords: Quality, Service, Educational management

I. Introducción

La presente investigación tiene por finalidad identificar el servicio que brinda el Área de Educación para el trabajo, para lo cual se tomarán como objetivo de estudio las especialidades de Administración de Empresas, Cómputo e Industrias Alimentarias, dentro de las cuales se viene observando un servicio deficiente; se percibe problemas en la calidad del servicio que brindan. Benites (2019) en su estudio realizado indica que los estudiantes del nivel secundaria son los primeros en percibir lo que ocurre en su entorno sobre los elementos tangibles, y la satisfacción a lo que esperan de cada especialidad; los cuales vienen con las expectativas de sentirse seguros en sus aulas, la misma educación impartida en clase contribuye a su desarrollo académico. En la I.E.E Mariano Melgar la cual cuenta con estas Especialidades Técnicas, se observa un problema de prioridad: se adolece de ambientes para el dictado de clases en las especialidades mencionadas, muchas oportunidades los alumnos pierden horas de clases o no inicia las clases lectivas en las horas pertinentes; uno de los grandes motivos es debido a la mala organización de los responsables en lo que respecta a la distribución de horas para las diversas especialidades.

Algunos alumnos de 3°, 4° y 5° de secundaria no se identifican con la especialidad en la cual se encuentran estudiando; esto se observa por su bajo interés en la participación de los trabajos que se les encomienda, muchas oportunidades evaden a las clases o no traen los materiales que solicita el docente responsable, algunas oportunidades por la falta de motivación de estos mismos. Según Iparraguirre (2018) nos indica: es lamentable que la calidad educativa peruana sea ineficiente por la falta de los recursos económicos y docentes que no se identifican con su institución educativa, entre los grandes problemas suscitados es el bajo rendimiento escolar de algunos estudiantes. Por otro lado, se observa la infraestructura precaria y equipamientos insuficientes y obsoletos, se puede percibir que la I.E no es atendida adecuadamente por el Ministerio de Educación en su totalidad. Este problema se observa en el Área Técnica en la cual adolece de equipos, accesorios y materiales adecuados para el dictado de las especialidades que se brindan. Asimismo, muchas oportunidades los docentes no cumplen con el dictado de clases y los estudiantes se mortifican porque no son atendidos.

Con esta investigación se pretende contribuir a la mejora de la educación peruana y de manera especial de la presente I.E.E Mariano Melgar. Para nuestra investigación nos apoyaremos en estudios anteriores realizados por otros investigadores de manera nacional e internacional:

En los estudios realizados a nivel Nacional: Benites (2019) en su estudio realizado tuvo como finalidad principal fue descubrir la percepción que tenían los alumnos de cuarto y quinto sobre el servicio de calidad brindada por la institución. Para ello empleo el método deductivo no experimental, básico explicativo de corte transeccional; con una población de 149 estudiantes, para el logro de recolección de datos aplicó la encuesta y por ende un cuestionario. Se obtuvo como resultados logrados: 82% de los investigados consideran que la calidad del servicio educativa es óptima sobre los elementos tangibles, aulas, personal docente y administrativo lo cual satisface sus necesidades. Para el 18% el nivel de satisfacción no es completa porque perciben que aún requiere mejorar un poco más el servicio de la calidad educativa

Sánchez (2018) en su investigación desarrollada tuvo como objetivo principal investigar el vínculo que se observaba entre la gestión y la calidad del servicio educativo. Para ello, aplicó un enfoque cuantitativo, básico no experimental transeccional. Con una población de 80 docentes (tipo censal), al cual se aplicó un muestreo no probabilístico. Respecto los estudios realizados sobre la calidad de servicio, se obtuvo los siguientes resultados: el personal del centro educativo en el 37,50% están conforme con la labor realizada por la plana directiva institucional, pero el 27,50% no está totalmente de acuerdo con su gestión; en lo que respecta a la calidad de la estructura el 40% de encuestados indican que esta es eficiente y el 47,50% indica que es poco eficiente, sin embargo, el 12,50% observa que la calidad es negativa. En lo que respecta a la calidad didáctico pedagógico el 40% de encuestados indican que esta es eficiente, pero el 47,50% percibe que esta es poco eficiente y por otro lado el 12,50% afirma que ineficiente. Finalmente, en los resultados logrados directamente sobre el nivel de calidad de servicio realizadas el 40% afirman que es eficiente, el 30% que es poco eficiente y el otro 30% indica que este es totalmente ineficiente.

Espinoza (2019) en su investigación desarrollada realizo una evaluación, sobre el vínculo que se presentaba entre el clima organizacional y la calidad del servicio, percibido por los usuarios del centro educativo y el cual fue su objetivo general. Como estudio se aplicó una medición cuantitativa a una muestra de 671 estudiantes (muestreo aleatorio simple); tomada de una población de 1787 estudiantes; para este estudio tuvo dos variables: clima organizacional (dependiente) y la calidad del servicio educativo (independiente), a la cual se aplicó un diseño correlacional. De esta última variable se logró un resultado de acuerdo al análisis realizado, tomando como estudio la aplicación de sus cinco dimensiones

para su medición. En la dimensión tangibilidad se logró obtener los siguientes resultados: del 100% de alumnos; el 53.3% están satisfechos con la calidad de servicio, pero el 46.7% no se encuentra totalmente satisfecho. En la dimensión fiabilidad el 70% de encuestados están conformes con el servicio brindado por la I.E, pero el 30% no se encuentran totalmente satisfechos. Dimensión capacidad de respuestas; el 100% de estudiantes están de acuerdo con la calidad de servicio que logran percibir. Dimensión de seguridad; el 70% están satisfechos y el 30% no están totalmente satisfechos; por último, en la dimensión de empatía: el 70% está totalmente satisfecho y el 30% se encuentra moderadamente conforme.

Nobario (2018) desarrollo su estudio, con el fin de evaluar la satisfacción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo que alcanzan en la formación profesional técnica por las carreras de alta y baja demanda, para lo cual se realizó una encuesta para la recolección de la información a 67 estudiantes para las carreras de alta demanda y 47 para las de baja demanda. Para ello la investigación aplicada fue cuantitativa, básica descriptiva no experimental y con diseño transversal; asimismo se utilizó la escala de Likert sobre 5 niveles. En donde se observó que el nivel de satisfacción en lo que respecta a las carreras de estudio ambas están cerca del nivel 4, lo cual indican encontrarse satisfechos y esto también se observó en todas las dimensiones de estudio y en las diferentes formas que estas fueron aplicadas, en dónde concluyen que se encuentran en nivel alto de satisfacción.

Rengifo (2019) en su investigación, aplicada en una Institución Educativa de Miraflores, trató sobre el nexo entre la gestión y el servicio de calidad que brindaba la institución. Para su estudio aplicó el método cuantitativo, correlacional, básica con un diseño no experimental e hipotético deductivo; de 150 docentes cogió una muestra de 108 maestros, para ello aplicó la encuesta, contando con cuestionarios para el logro del recojo de la información deseada; estos fueron validados por especialistas. El resultado obtenido para la variable correspondiente a la calidad ofrecida por el centro educativo: 39.8% de los estudiantes encuestados indicaron que esta presentaba un nivel bajo, el 37% un nivel medio y un 23.1% un nivel alto.

A nivel Internacional, Pérez (2016) realizó una investigación en México, donde busco diagnosticar la satisfacción de los usuarios, el cual tuvo como objetivo general medir el grado de confiabilidad que los alumnos perciben del servicio que le ofrece el centro departamental de servicios. Para el estudio realizado utilizó un enfoque cuantitativo, de estudio descriptivo no experimental, asimismo con un diseño transaccional o transversal, el

cual conto con una población de 1498 estudiantes con una muestra piloto aplicada a 36 estudiantes con una escala de Likert para su confiabilidad logrando un resultado de 0.949, el cual fue validado por expertos; utilizaron para ello el modelo SERVPERF el cual para su estudio considera cinco dimensiones, con una muestra del tipo probabilística de 179 estudiantes para la aplicación del cuestionario . En los resultados finales logrados luego de su aplicación y técnicas utilizadas para lograr describir las características de la calidad en el servicio del departamento que perciben los estudiantes se pudo concluir, en este caso que la herramienta es confiable para los estudios de percepción a estudiantes del servicio educativo ofrecido por el departamento.

Hernández (2018) en la investigación realizada en Ecuador, consideró como objetivo general evaluar los servicios educativos que ofrecía uno de los centros educativos de dicho país. Para lo cual se aplicó para el logro de su medición los modelos SERVQUAL y el Modelo SERPERVF utilizando para el logro de su estudio las dimensiones que esta ofrece. Para su técnica de estudio básico se aplicó un enfoque cuantitativo descriptivo, transversal y diseño no experimental. Para la aplicación del instrumento (encuesta del modelo SERVQUAL) conto con una muestra de 200 estudiantes. En los resultados logrados visualizaron que, de acuerdo al objeto de estudio, existe una relación significativa entre el indicador de calidad educativa y las dimensiones planteadas para la evaluación del servicio de calidad educativo.

Paredes (2017) en su investigación, tuvo el anhelo de identificar la imagen lograda sobre lo que ofrece la carrera de odontología; para ello lo aplicó en estudiantes de 20 y 22 años de edad los cuales cursaban el cuarto y quinto año; el estudio consistió en evaluar de manera especial la parte de la infraestructura, los recursos tecnológicos y la enseñanza brindada entre otros. Para el logro de su evaluación, se utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo básico. La aplicación se realizó a 70 estudiantes, los cuales fueron inscritos en los diferentes grados, distribuidos equitativamente, la selección de estudiantes fue en forma aleatoria. Para el logro de la confiabilidad del instrumento se basó en la escala de Likert; la encuesta aplicada, fue anónima y confidencial. Luego del estudio realizado se obtuvo los siguientes resultados: La mayor parte de los estudiantes universitarios muestran estar satisfechos con la enseñanza que brindan los docentes y los métodos con los cuales son evaluados, pero no se encuentran satisfechos con la infraestructura del centro de estudio (espacios físicos y aulas).

Trinidad (2016) en su investigación desarrollada busco identificar la gestión de calidad aplicado en los centros educativos a nivel primario del segundo ciclo de tanda extendida del distrito 10-02 en España; lo cual fue su objetivo general de evaluación, teniendo en consideración a los directivos, docentes y equipos de gestión con el anhelo de mejorar la gestión institucional y pedagógica. La metodología empleada fue cuantitativa y cualitativa es decir fue un estudio mixto, empleo la técnica de la entrevista, y el estudio con grupos focales y encuestas, tuvo para su investigación cinco dimensiones: organización, planificación, calidad, formación, comunicación y análisis sobre evaluación de la calidad en la gestión institucional de las escuelas, enmarcado dentro de un estudio no experimental. Para el análisis de los resultados se utilizó el programa estadístico SPSS 20.0. Su estudio aplicado fue censal, para ello contó con una población de 145 personas. De los resultados logrados se evidenció que la gestión de calidad en las evaluaciones realizadas es satisfactoria en todos los ámbitos.

Serrano (2016) en su estudio desarrolló la consultoría a la evaluación sobre la percepción que tienen los estudiantes de economía en lo que respecta a la eficiencia de los servicios administrativos que alcanzan recibir. Para ello, aplicó una técnica de investigación descriptiva, utilizó la entrevista, una encuesta y la observación. Tuvo como propuesta mejorar los servicios administrativos. Sus dimensiones fueron: responsabilidad, empatía, confiabilidad, seguridad y tangibilidad. En sus resultados obtenidos: se tuvo una percepción de calificación promedio global de la calidad: servicio educativo 6.51%, servicio administrativo 5.32% y por otro lado en lo que se obtuvo como respuesta a la expectativa: Servicio educativo 8.48%, Servicio administrativo 8.32%, indicando que en un gran porcentaje necesitan mejorar.

De acuerdo a la literatura revisada siguiendo los conceptos teóricos de la Calidad de servicio educativo, bajo la metodología de nuestros autores base Andrés Senlle y Nilda Gutiérrez (2005) y con el aporte de otros investigadores se tiene:

1. Calidad de Servicio Educativo. - Senlle & Gutiérrez (2005) sostienen que al brindar un servicio se debe lograr la satisfacción del cliente, preocuparse que esta sea eficiente y eficaz; por tanto, cumplir con los procesos que forman parte de una educación exitosa (p.10). Se debe tener presente los servicios tanto fuera como en la parte interna de una organización institucional. Servicio interno es enfocarse a todo lo que corresponde a la propia organización: estudiantes, docentes, administrativos; la calidad de atención que se percibe

ha de ser efectiva y debe evitar tener errores, de esta forma los estudiantes alcanzaran buenos aprendizajes y el docente cumplirá con sus objetivos. (p.38). En lo que respecta al servicio externo, es importante que el gestor educativo tenga presente las necesidades de los estudiantes, los cuales pretenden alcanzar satisfacerlas; por ello debe ser consciente que es capaz de brindar lo que pretende ofrecer; por tanto, debe aplicar el buen control de los recursos financieros educativos. (p.39).

Marlon (2018) nos dice que la calidad de servicio educativo resulta de lo que el consumidor evalúa al finalizar aquello que alcanza recibir y satisfacer lo que necesite, aunque este sea modificado en el tiempo, esto se conoce como evaluación actitudinal del servicio; se confirma que el estudiante o padre de familia es el que define la calidad del servicio educativo, el cual indica si este cumple o no sus expectativas. (párr.4-7). Por otro lado Nuñez, Giordano, & Menacho (2018) nos dicen que se entiende como calidad de servicio educativo tomando como punto de partida la base legal de la Constitución Política peruana del año 1993, la ley de educación Nro 28044 y la Ley SINEACE, 28740, como un gran reto el cual debe lograrse al máximo nivel en lo que respecta a la formación del desarrollo humano para el aprendizaje de la vida, en el cual se desarrolle las habilidades, destrezas y actitudes del alumnado en todo centro de estudios. (p.25)

Joy (2007) nos dice que hoy en día la educación tiene un trabajo importante para alcanzar el desarrollo sostenible de manera efectiva y una calidad educativa. Para lo cual se anhela lograr buenos resultados en donde los estudiantes tengan la capacidad de tomar decisiones, para el alcance de ello la calidad educativa debe formar parte de todos los aspectos educativos y no debe ser un tema independiente. (p. 27-35). Según, García, Juárez, & Salgado (2018) todos los países requieren hoy en día ofrecer a sus usuarios servicios educativos que garanticen la satisfacción de la comunidad educativa en toda centro de estudios; por ello es importante, tener en cuenta que hablar de “satisfacción del estudiante” es entender en toda su magnitud qué es calidad educativa; tomando a Lavín et.al (2002) la define como un proceso que debe enfocarse desde el principio aplicando estrategias y logro de objetivos permanentes en donde se cumpla lo que se ofrece a todo usuario (p.31)

La calidad; para Senlle & Gutiérrez (2005) significa satisfacer a las partes interesadas, vale decir a las autoridades de la institución educativa y a sus estudiantes que forman parte de ella. (p.10). La calidad es una transformación de cultura en toda su estructura, con el anhelo de alcanzar el éxito, en el desarrollo de una organización educativa;

es mejorar las estrategias, innovar, tener nuevos modelos en las tareas a realizar dentro de sus planes, para llegar al éxito y cumplir plenamente con sus objetivos (p.10). La calidad es un caminar del día a día, es la búsqueda de metas y alcances para ir mejorando, en toda institución educativa o universitaria es la búsqueda de una mejora continua, en donde los interesados y responsables en este caso los gestores se preocupan por ir innovando en todo momento, para brindar una calidad de servicio, logrando alcanzar resultados positivos y la satisfacción de los usuarios. (p.13).

De acuerdo al aporte brindado por Bernal & Martínez (2005) tomado de Blanco (2007) nos define la calidad; como un estudio en el cual se realiza la comparación con los diferentes elementos aplicados, los cuales necesitan ser evaluados de acuerdo al interés que se requiera, para así lograr una idea más específica. (p.31). Esto nos indica que se podrá lograr un resultado concreto de acorde a la satisfacción que un usuario, cliente, estudiante en sí, haya alcanzado al recibir el producto o servicio por el cual se logran obtener los resultados, aquellos que pueden ser positivos o negativos. Gonzáles (2000) definió la calidad, como un grupo de atributos o peculiaridades que posee un servicio o producto; los cuales han de brindar la satisfacción de las necesidades del usuario o consumidor. (p.55); esto se entiende como parte esencial que debe poseer todo aquello que requiere el individuo para alcanzar satisfacer de manera efectiva su necesidad. En estudios realizados López (2017) coincide en sus estudios realizados con lo definido por Gonzáles. (párr. 3).

Senlle & Gutierrez (2005) sostuvieron que la calidad en los centros de estudios se logra aplicando un sistema de mejora continua. La calidad educativa depende de las personas, entre las cuales son los directores, administrativos, maestros, los padres de familia y alumnos son los actores del sistema de calidad que perciben y reciben (p.3). Vargas & Aldana (2014) De acuerdo a sus estudios realizados, nos indican que la calidad es un elemento primordial el cual se encuentra en permanente desarrollo, encaminado hacia la búsqueda de la perfección de un producto el cual sea eficaz, ágil y flexible. De igual forma en todo momento es un ente motivador que persigue alcanzar un emprendimiento con proyectos innovadores. Resaltan asimismo que tanto la calidad como el servicio desde principios de la existencia del hombre siempre han existido lo cual hoy en día lo exige la sociedad. (p.39)

Rodríguez (2010) Para el investigador, hablar de calidad educativa es realizar un estudio desde una parte histórica, teniendo presente que no es fácil definirla, porque esta se

percibe desde diferentes contextos u enfoques, en donde partiendo del lado educativo, debe ser reconocido desde un valor social, cultural y político; en donde está de por medio la competitividad y el éxito. Se debe contar con conceptos científicos, tomando en cuenta el avance de la tecnología y la globalización. Por tanto, la calidad educativa parte de un conjunto de especificaciones, las cuales deben cumplirse y medirse de manera objetiva, por ello, es necesario partir de un proceso en donde se cuente con una perspectiva histórico cultural y una pedagogía crítica la cual ofrecerá herramientas y métodos para alcanzar el logro de una calidad educativa exitosa. (p. 1-28)

Ley General de Educación (2003). La ley 28044 define a la calidad en su artículo 13 que el estado es aquel ente responsable de garantizar calidad en las instituciones educativas del Perú, las personas deben encontrarse preparadas para enfrentar toda incertidumbre y reto que son parte de su desarrollo como personas y como ciudadanos seguir ampliando sus conocimientos durante toda su vida. Dentro de los cuales interactúan los currículos básicos, la preparación pedagógica y consecuente de los maestros y de la plana directiva, los procesos, las normas educativas y todo lo que requiere mínimamente la inversión en los estudiantes. La carrera pública es aquella que será la motivación para el crecimiento y el buen desempeño profesional; por lo tanto, es importante, que todo centro educativo cuente con los recursos adecuados, estos se deben encontrar debidamente organizados con una tecnología avanzada; donde asimismo se perciban las relaciones humanas armoniosas, útiles para el desarrollo educativo el cual brinde un servicio de calidad.

Según, MBN (2019) calidad se refiere a todo aquello que al ser comparado con otro similar este es superior, es decir tiene un grado de excelencia, libre de defectos; en donde toma en cuenta al estándar ISO 8402-1986 el cual define la calidad a la institución u organización que es capaz de cumplir con todo aquello que anhela el consumidor. Por lo tanto, es la posibilidad que tiene el servicio para cumplir con lo que requiere el consumidor. (párr. 1-8). Podemos confirmar la importancia que tiene toda organización de estar atento a lo que requieren los consumidores y por ello en todo instante debe estar atento a los cambios e intereses que presentan los estudiantes en el caso de las casas de estudio para el logro de la excelencia.

Díaz (2014) para lograr definir calidad, indica que hay diferentes formas de conceptualarla, puede ser desde dos puntos: de manera objetiva o subjetiva, esto se percibe de diversas formas de acuerdo a su entorno y a los diversos criterios como se enfoque. Se puede

considerar como una herramienta básica para la propiedad natural de un producto o servicio, este puede ser comparado con otro similar a este; aquel servicio que cumpla con todas las características requeridas y que logre satisfacer las necesidades que requiere el usuario; pero esto tiene que ver mucho con la percepción y mentalidad del consumidor, el cual pueda aceptarlo y reconocerlo como un buen servicio de calidad aquel que alcanza satisfacer sus necesidades; por lo tanto deberá estar libre de deficiencias y proporcionará valor al cliente. (párr.1-3). Por lo tanto, se podría confirmar que muchos estudiantes, cuando encuentran que los centros educativos no cubren sus necesidades, sienten que esta no muestra la preocupación por brindarles al 100% lo que ellos realmente requieren y lo cual al inicio estos les garantizaron.

Farías (2015) nos dice, para poder brindar una definición exacta de calidad no es nada fácil, porque siempre se encontrarán diversas respuestas, entre las cuales se puede decir que es aquella que cumple de manera eficiente con lo que ofrece y logra superar las expectativas del cliente; por lo tanto, actúa de acuerdo con el plan acordado y reporta cuando se presenta alguna falla en el momento correcto y adecuado. La finalidad será asegurar los usuarios para que regresen y hagan uso del servicio de manera garantizada. Por ello brindar calidad es ofrecer el mejor valor a los consumidores, mejorar las actividades y procesos todos los días. (párr. 1-4). Asimismo, Vargas & Aldana (2014). Conceptualizaron al servicio como las actividades que realizan las personas con el anhelo de lograr la satisfacción de los que necesitan de estas. (p.156), por otro lado Cobra (2000) definió al servicio como todo aquello que es intangible pero el cual es captado por los que requieren de este y logran satisfacer la necesidad del consumidor al momento que se les brindan los que estos necesitan y si cubren las expectativas de estos en forma positiva.

Dentro de las características del servicio: Vargas & Aldana (2014) en sus estudios realizados, indicaron algunas peculiaridades del servicio las cuales pueden ser medidos a través de la observación de las personas o todo aquello que sea tangible. (p.346), como el carácter perecedero, la heterogeneidad, la inseparabilidad o la intangibilidad. Esto indica que el servicio es aquello que se logra percibir desde el instante que se realiza (carácter perecedero), asimismo no se puede indicar que cuando se habla de servicio estos siempre sean observados como positivos o negativos, con en el caso de los maestros muchos de ellos pueden ser observados como eficientes y otros no (heterogeneidad). De igual forma tanto la enseñanza como el servicio que brinda un docente siempre irán de la mano, no se pueden separar (inseparabilidad), como también siempre estarán involucrados en todo momento los

estudiantes, puestos que gracias a ellos se puede realizar la acción de la enseñanza brindada. Por lo tanto, el servicio educativo será observado y evaluado por los actores luego que se alcanza brindar el dictado de clases.

Uzuboylu (2011) En su estudio realizado nos dice que toda organización empresarial o educativa debe tener presente de manera vital la definición de servicio; en donde el cliente en este caso en el área educativa, el estudiante es el que recibirá la prestación de servicios y por lo tanto como usuarios deben estar satisfechos con lo que les brinda la institución; esta última debe recordar que los que provocan la mejor publicidad del centro educativo serán los estudiantes y esto será positivo o negativo de acorde al servicio que estos logren percibir.

Moreira (2013) La calidad de servicio tiene diferentes principios que la definen, entre ellas: el usuario es el que califica el trabajo administrativo, este indica si es eficiente o no cumple con sus expectativas; la institución debe garantizar que los objetivos se cumplan y logren satisfacer las necesidades de sus clientes, por ello las garantías deben ser consideradas como parte de la calidad, deben preocuparse porque se elimine cualquier error que no permita satisfacer la necesidad del cliente; de esta forma se logrará ofrecer un servicio de calidad y atraerá a más personas por el buen servicio administrativo que brindan.

Harvey (2006) Este investigador en sus estudios que realizó indicó; para entender el significado de la calidad, se ha de relacionar cinco puntos importantes cómo son la excelencia, la consistencia, la aptitud para el propósito, la relación calidad, precio y transformación; hablar de calidad es algo multifacético, lo cual se considera como procesos de aseguramiento de la calidad y estándares, estos aseguran la calidad y con ellos sus procesos. Así estas han de mejorar a través de la implementación. Estas deben ser evaluadas y verificar que cumplan con lo que ofrecen a sus usuarios; como son en los diferentes estudios académicos. Por ello se aplicará la auditoria y el monitoreo permanente; asimismo mecanismos para medir la calidad, como son los estándares, la aplicación del control y la disciplina para el logro de su efectividad. Con ello podrá mantener su reputación, la exclusividad y la excelencia de calidad; esto se ha de verificar por medio de resultados; en donde han de cumplir normas mínimas de calidad en la educación para ello no existirán elites, pero si la motivación y la pasión por el aprendizaje

Senlle & Gutierrez (2005) Autores base de nuestra investigación y los cuales serán de apoyo para la eficacia de la presente investigación, dimensionan la variable calidad del

servicio educativo en: estructural, didáctica técnico pedagógico, en el servicio y en la gestión (p.25), entre las cuales vemos:

Calidad Estructural: consideran dos puntos de gran importancia, en lo referente a elementos físicos y técnicos (p.25). Considerando dentro de físico, la infraestructura del local, los materiales de seguridad, los muebles y enseres; asimismo en lo concerniente a lo técnico, a la elaboración de los programas curriculares, la formación y la preparación académica de los docentes que forman parte de la institución; el soporte tecnológico u otros de importancia que faciliten el desarrollo integral del estudiante. (p.26)

Calidad didáctica técnico pedagógico: En este aspecto consideran como relevante la capacitación permanente, eficiente y eficaz del docente, la aplicación de los diversos métodos de enseñanzas y los recursos que utiliza. (p.25). Ponen como puntos importantes el trabajo en equipo y colaborativo para lograr una buena convivencia con los estudiantes, alcanzando un servicio de calidad educativa, aplicando a la vez diversas estrategias para alcanzar el éxito de la enseñanza que brindan, para el logro de los aprendizajes en las especialidades de Computación, Industrias Alimentarias y Administración de Empresas. Señalan en su información brindada la utilidad de la calidad metodológica, práctica y didáctica; por lo cual tienen en consideración los modelos de calidad educativa que se presentan internacionalmente, por ello la exigencia de la preparación académica del maestro para aplicar en sus enseñanzas nuevas metodologías y estrategias innovadoras las cuales brinden una calidad de servicio en la educación. (p.25)

Por lo tanto, se buscará alcanzar mejores docentes con una mejor preparación y por ende la enseñanza que brinden sean de calidad; es importante la evaluación aplicada a los docentes, esto les permitirá demostrar ser docentes preparados y con vocación en brindar una enseñanza de calidad en el servicio educativo. MINEDU (2012) en el Marco del buen desempeño Docente, evalúa a los docentes a través de las rubricas la cuales apoyan al docente para que siga mejorando sus conocimientos de tal forma que estos logren influir en sus estudiantes para que alcancen ser reflexivos, críticos y creativos (p.27). Es responsabilidad del maestro ser un guía para el estudiante el cual lo acompañe de manera asidua, logrando que estos desarrollen positivamente la parte cognitiva de su persona.

Calidad en el servicio: La consideran importante tanto en la parte interna como externa. Se resalta la importancia de alcanzar sus objetivos a través del cumplimiento de funciones en donde brille un clima de respeto e igualdad entre el personal directivo y docente. Y por el lado externo tener presente las necesidades de los estudiantes y padres de

familia cumpliendo con el logro efectivo de los aprendizajes que estos esperan alcanzar de manera eficiente y eficaz (p.27).

Según Vargas & Aldana (2014) nombra algunos modelos sobre calidad en el servicio; y en los cuales también nuestros tratadistas se respaldan bajo estos modelos para sus estudios e investigación realizada. Entre ellos tenemos el Modelo EFQM: Este modelo normativo está basado en autoevaluación, con el anhelo de realizar el análisis del desarrollo funcional del sistema de gestión y organización bajo ciertos criterios los cuales aplica (p.194) y el cual es aplicado generalmente en los centros de estudios para que estos alcancen la certificación internacional, deben seguir una serie de requisitos para alcanzar la acreditación. Asimismo, tenemos el Modelo 9001 (2013), se establece en el desarrollo por procesos, aquello que guía a la organización a entender lo que necesita el cliente y satisfacer lo que requieren alcanzar (p.194), se deben seguir una serie de procesos (planificar, hacer, verificar, actuar) para lograr la excelencia y son medidos acorde a los avances alcanzados (p. 194-195)

Calidad en la gestión: Mencionan este punto como un factor importante para alcanzar el éxito de la calidad del servicio que ofrece un centro educativo y esto es gracias al trabajo efectivo del gestor directivo, el cual debe tener la capacidad y posibilidad de guiar y conducir una institución educativa; para ello debe estar preparado y por lo tanto mantener una capacitación permanente. Este debe ser un líder preocupado por el buen trato y el cumplimiento de las tareas que ofrece la institución a todos sus usuarios, de igual forma mantener de manera eficiente el buen control de los recursos financieros lo cual permitirá el buen funcionamiento del centro educativo; asimismo deben preocuparse por el desarrollo eficiente del proceso de aprendizaje (p.26).

Passailaigue (2014) En su artículo, realza la importancia de la calidad de la gestión educativa, porque a través de ella, se logrará garantizar todos los procesos que se encuentran vinculados en la formación y el desarrollo de los aprendizajes en los estudiantes. Por ello nos dice; hoy en día existe una relevancia en el trabajo realizado por la gestión educativa, la cual se encarga de los procesos administrativos y pedagógicos, en lo cual indican; si no existe una buena planificación, ejecución y evaluación de los procesos, esto será motivo para que no se alcance el éxito, ni la eficiencia, por tanto, no alcanzaran sus objetivos. (párr. 3-6)

El estudio fue abordado bajo el siguiente problema de investigación, ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio educativo de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias en la I.E.E “Mariano Melgar”, Breña 2019?,

asimismo se presentan los problemas específicos: (a) ¿Cuál es el nivel de la calidad estructural de los estudiantes de las especialidades?, (b) ¿Cuál es el nivel de la calidad en la metodología didáctica técnico pedagógico de los estudiantes?, (c) ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de los estudiantes?, (d) ¿Cuál es el nivel de la calidad en la gestión de los estudiantes?.

La investigación se justifica desde el aspecto teórico: El desarrollo de la presente investigación se justifica debido a que el Área de Educación para el Trabajo de la I.E.E Mariano Melgar, en alguna de sus especialidades como son Administración, Computación e Industrias Alimentarias las cuales requieren mejorar su calidad de servicio lo cual contribuirá a fortalecer la preferencia de los usuarios. Para el estudio de las dimensiones de la calidad de servicio se citó el enfoque de Andrés Senlle y Nilda Gutiérrez (2005).

En cuanto a la Justificación práctica, el estudio de la presente investigación está orientada a realizar la evaluación de aquellas causas que intervienen en la calidad de servicio y que afectan en el desarrollo óptimo de la enseñanza y el aprendizaje de los estudiantes; a efectos de suscitar actividades que constituyan valor para los usuarios, logrando de esta forma producir seguridad y reputación en el Área Técnica de la I.E.E Mariano Melgar; en lo que respecta de manera especial en las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias.

Finalmente, la investigación se justifica metodológicamente bajo ciertos lineamientos, la cual aplicó procedimientos y técnicas del análisis de calidad de servicio en las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias, cuyos resultados constituyen la base para una mejor toma de decisiones respecto a la calidad de servicio que se ofrece. Asimismo, las encuestas aplicadas a estas especialidades; son parte importante ya que respaldan el análisis de la variable calidad de servicio educativo que se brinda en el Área de Educación para el trabajo de la I.E.E Mariano Melgar.

Se procedió formulando el objetivo general de la investigación: Comparar el nivel de calidad de servicio educativo de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias en la I.E.E “Mariano Melgar”, Breña, 2019, entre los objetivos específicos se enunciaron: (a) Comparar el nivel de calidad estructural de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias, (b) Comparar el nivel de calidad en la metodología didáctica técnico pedagógico de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias,

(c) Comparar el nivel de calidad del servicio de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias Breña 2019, (d) Comparar el nivel de calidad en la gestión de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias.

Entre las hipótesis planteadas se tiene como estudio general: Existe diferente nivel de calidad de servicio educativo de los estudiantes de las especialidades de Administración, Industrias Alimentarias y Computación en la I.E.E “Mariano Melgar”, Breña 2019, asimismo se tienen los específicos; (a) Existe diferente nivel de calidad estructural de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias, (b) Existe diferente nivel de calidad en la metodología didáctica técnico pedagógico de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias, (c) Existe diferente nivel de calidad del servicio de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias y (d) Existe diferente nivel de calidad en la gestión de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación. El investigación realizado pertenece al paradigma positivista por la naturaleza de su estudio; por su parte Ricoy (2006) tomado de Ramos (2015) sustenta que una investigación tiene como objeto realizar la comprobación de una hipótesis por medios estadísticos los cuales pretenden diagnosticar los datos de una variable por medio de un modo numérico (p.14). El enfoque de investigación es cuantitativo, Hernández & Mendoza (2010) tomado de Ramos (2015) considera que toda información es necesaria para constatar las hipótesis a través de actividades estadísticas y la medición numérica, esto ayudará al investigador a contar con diferentes patrones de comportamiento y la evidencia de diversos principios ligados a la parte teórica que servirían para la demostración de los patrones mencionados. La presente investigación es de corte transversal no experimental.

Respecto a estas definiciones también reafirman, Hernández & Mendoza (2010) en lo referente al tipo no experimental: Para la realización de la evaluación esta se realiza sin la manipulación de variables, es decir solo se aplica la observación de lo que se anhela investigar y luego se realiza el respectivo análisis. (p. 149). Por otro lado, Hernández & Mendoza (2010) cuando se refiere al método transversal; indica que es tomar la información observada de la población evaluada en un momento. (p.151). Es de tipo básica descriptiva

comparativa: El presente trabajo es de tipo básica, indica Ñaupas H., Mejía, Novoa, & Villagómez (2013) para el logro de su investigación debe ayudarse con datos teóricos, para un mejor conocimiento y así aplicar su descripción dependiendo el caso y así lograr explicar lo real. (p.66).

La secuencia metodológica del estudio aplicada es hipotético deductivo, para lo cual Rodríguez, Pérez, & Alipio (2017) nos indican que este, inicia para su investigación con una hipótesis, con la cual se buscará sacar una deducción a través de leyes o principios, para lo cual contará con datos empíricos, utilizando reglas inferidas, por medio de predicciones se aplicaran para la verificación empírica y observar si existe correspondencia con los hechos; se logrará comprobar la veracidad o no de la hipótesis de partida. (p.12)

Asimismo el esquema del diseño es comparativo, según Gómez & De León (2016) Nos dicen que los investigadores científicos Grosser (1973); Laswell (1968); Almond (1966); afirman que, entre los atributos que brinda el método de comparación es el de ayudar a entender de manera más precisa, todo aquello que es desconocido, partiendo de las cosas que son conocidas; facilitando su explicación y su interpretación, para ello se buscan nuevos saberes; por lo cual se ha de realzar aquello que es intrínseco de los fenómenos conocidos y estructurar las información diferenciando los casos similares.(p.229)

2.2 Variable de operacionalización

Calidad del servicio educativo: Senlle & Gutiérrez (2005), nos indican que para ellos este servicio, es un caminar del día a día, es la búsqueda de metas y alcances para ir mejorando, en toda institución educativa o universitaria es la búsqueda de una mejora continua, en donde los interesados y responsables en este caso los gestores se preocupan por ir innovando en todo momento, para brindar una calidad de servicio para alcanzar resultados positivos y la satisfacción de los usuarios. (p.13). Asimismo; por lo expuesto para Senlle & Gutiérrez (2005) la calidad de servicio educativo es una renovación en la organización para alcanzar la excelencia en la institución, aplicando mejores modelos de organización, planificación y estrategias, buscando la satisfacción de toda la comunidad educativa, logrando ser reconocidos.

Dimensiones de las variables: Según la propuesta referida por Senlle & Gutiérrez (2005), “Calidad de Servicio Educativo”, presenta cuatro dimensiones. (p.34).

Calidad estructural: En lo que respecta a la calidad estructural los investigadores Senlle & Gutiérrez (2005), consideran la parte física y técnica (p.25). Considerando dentro de los

recursos físicos, todo que corresponde a la infraestructura del local, los materiales de seguridad, los muebles y enseres; asimismo en lo concerniente a lo técnicos se refieren al diseño de los programas curriculares, a la formación y preparación académica de los docentes que forman parte de la institución; al soporte informático u otros de importancia que faciliten el desarrollo integral del estudiante.

Calidad didáctico técnico pedagógico: Senlle & Gutiérrez (2005) en este aspecto ponen de relevancia la capacitación permanente, eficiente y eficaz del docente y la aplicación de los diversos métodos de enseñanzas y recursos que utiliza. (p.25). Ponen como puntos importantes el trabajo en equipo y el trabajo colaborativo para lograr una buena convivencia con los estudiantes, alcanzando un servicio de calidad educativa aplicando a la vez diversas estrategias para alcanzar el éxito de la enseñanza que brindan para el logro de los aprendizajes.

Calidad de Servicio: Senlle & Gutiérrez (2005) ponen como factores importantes la calidad de servicio interno y externo. En el primer punto “calidad de servicio interno”, resalta la importancia de alcanzar sus objetivos a través del cumplimiento de funciones en donde brille un clima de respeto e igualdad entre el personal directivo y docente. Y por el lado externo tener presente las necesidades de los estudiantes y padres de familia cumpliendo con el logro efectivo de los aprendizajes que estos esperan alcanzar de manera eficiente y eficaz (p.27).

Calidad de gestión: Senlle & Gutiérrez (2005) mencionan este punto como un factor importante para el logro de la calidad institucional y esto es gracias al trabajo efectivo del gestor directivo, el cual debe tener la capacidad y posibilidad de guiar y conducir una institución educativa para ello debe estar preparado y mantener una capacitación permanente. Este debe ser un líder preocupado por el buen trato y el cumplimiento de las tareas que ofrece la institución a todos sus usuarios, de igual forma mantener de manera eficiente el buen control de los recursos financieros lo cual permitirá el buen funcionamiento del centro educativo; asimismo deben preocuparse por el desarrollo eficiente del proceso de aprendizaje (p.26).

Operacionalización de variables: Definición operacional. La medición o acercamiento a su ponderación son representados por nivel: eficiente, poco eficiente, deficiente, el número ítems (23) desprendido por 4 dimensiones (calidad estructural, calidad en la metodología didáctico práctico, calidad en el servicio y calidad en la gestión propiamente dicha), las escalas se asumirán ordinal (total, Indices), con los puntos de cortes 23-53; deficiente, 54-84 poco eficiente y de 85 a 115 eficiente

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rango
Calidad Estructural	Locales con buena infraestructura	1,2,3,4,5,6,7	Escala Nominal Ordinal (5) Totalmente De acuerdo (4) De acuerdo (3)Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2)En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Eficiente (27-36) Poco eficiente (17-26) Deficiente (7-16)
	Carpetas adecuadas para el dictado de clases.			
Elementos de seguridad para los casos de sismo				
Botiquín adecuado				
Docentes capacitados				
Material adecuado para el dictado de clases				
Equipos de cómputo y multimedia				
Calidad didáctica técnico pedagógica	Cooperación en el aprendizaje del estudiante	8,9,10,11,12,13	(5) Totalmente De acuerdo (4) De acuerdo (3)Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2)En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Eficiente (24-32) Poco Eficiente (15-23) Deficiente (6-14)
	Respeto a los estudiantes			
	Dinámicas motivadoras			
	Respetan a los docentes			
	Desarrollan sus aprendizajes			
Evaluación permanente del estudiante				
Calidad de servicio	Cumplimiento con los horarios establecidos	14,15,16,17,18	(5) Totalmente De acuerdo (4) De acuerdo (3)Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2)En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Eficiente (19-25) Poco Eficiente (12-18) Deficiente (5-11)
	Respeto del reglamento interno			
	Cumplimiento del servicio durante todo el año			
	Preocupación del docente por las necesidades del estudiante			
	Aplicación de encuestas al área			
Calidad de gestión	Gestor educativo altamente capacitado	19,20,21,22,23	(5) Totalmente De acuerdo (4) De acuerdo (3)Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2)En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Eficiente (19-25) Poco Eficiente (12-18) Deficiente (5-11)
	Director, imagen de respeto			
	Seguimiento a la enseñanza de calidad			
	Conformidad del padre de familia con la gestión			

Fernández & Baptista (2010) Nos indican que una investigación es no experimental, cuando no se aplica ningún manejo de variables, asimismo es transversal porque el instrumento se aplica en un momento determinado de la realidad problemática y comparativa, la cual es realizada entre dos muestras (p.152)

Según (Sánchez & Reyes, 1998) el diseño comparativo va de la siguiente manera:

- O1 -----X
- O2 -----X
- O3 ----- X

Dónde:

O1 = Observación de la muestra 1 (Administración de empresas)

O2 = Observación de la muestra 2 (Computación)

O3 = Observación de la muestra 3 (Industrias Alimentarias)

X = Variable calidad del servicio educativo

O1 ≠ O2 ≠ O3

El diseño de investigación, es comparativo porque tenemos tres especialidades del Área de Educación para el trabajo, se busca la diferencia que existen entre estas tres muestras, realizando la aplicación de instrumentos y la contrastación de las hipótesis.

2.3 Población, muestra y muestreo

Población. Según Hernández, Sampieri, & Mendoza (2010) la población es: Dado un grupo de casos se ha de tener presente el objeto de estudio y determinarlos de manera detallada y precisa, entre las cuales exista una relación. (p.174) Asimismo la población en nuestro estudio de investigación se encuentra integrado por 500 alumnos del Área de Educación para el trabajo de la I.E.E “Mariano Melgar” del nivel de Secundaria el cual se encuentra distribuido por especialidades. Muestra: Para Hernández, Sampieri & Mendoza (2010) indica: Se cogerá una parte de la población y de ella logrará buscar datos el cual servirá de ayuda para el logro de su representación (p.173).

Para la muestra se considera a un total de 274 estudiantes de la la I.E.E “Mariano Melgar” del nivel de Secundaria, distribuidos por los grados de 3°, 4° y 5° en las especialidades de Industrias Alimentarias, Computación y Administración de Empresas, bajo el muestreo no probabilístico con la técnica de selección intencional u ocasional; es decir según Otzen & Manterola (2017) es aquello que accede a elegir ciertos casos que poseen características de una determinada población y se considera una muestra de estos casos. Esto se usa en contextos donde la población es variada y por lo tanto la muestra es pequeña (p. 30). De igual forma con respecto al Muestreo: Valderrama (2015) determina. Es un procedimiento para lograr elegir una muestra que represente a la población; donde un parámetro será el valor numérico que representa a la población, la cual será el motivo de la investigación. (p.188) por lo tanto, se señala que el muestreo es de 274 estudiantes del Área de Educación para el trabajo los cuales forman parte de tres especialidades ya mencionadas, este se logra mediante tipo de muestreo no probabilístico.

Asimismo, en lo referente al muestreo no probabilístico Valderrama (2015) sustenta: En la forma de muestreo mencionado puede hallarse el dominio del investigador, porque

este lo elige de acorde a sus necesidades y por los elementos significativos que requiera para la investigación (p.189).

Tabla 2

Caracterización de la muestra

Turno	Alumnos	Ciclo	Especialidad	Total
Mañana/ Tarde	H/M	3° a 5°	Administración de Empresas	90
		3° a 5°	Industrias Alimentarias	92
		3° a 5°	Computación	92
TOTAL				274

Criterios de selección. Inclusión: Estudiantes de secundaria de las Especialidades de Administración de Empresas, Computación y/o Industrias Alimentarias, de 3ero a 5to de secundaria. Exclusión: Alumnos que no forman parte en los estudios de las especialidades en mención, que no forman parte del Área de Educación para el trabajo y alumnos que por diversos motivos no estuvieron presentes (salud, viaje, citas médicas) .

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad: De acuerdo al procedimiento del estudio, la técnica utilizada para la investigación fue una encuesta asimismo el instrumento es el cuestionario tipo Likert con valoraciones: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1). La información se recogerá de la presente encuesta y se realizará a través de la Escala de Likert.

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento para medir la Calidad del servicio educativo

Nombre del instrumento: Cuestionario de Calidad del servicio educativo

Autor(a): Mgtr. Connie S. Sánchez Ch.

Adaptado por: Bch.María Angélica Galarza Sánchez

Lugar: Lima, distrito de Breña

Fecha de aplicación: Noviembre 2019

Objetivo: Determinar el nivel de la calidad del servicio educativo

Administrado a: Alumnos de 3ero, 4to y 5to año de educación secundaria

Tiempo: 15 min
 Margen de error:
 Observación: Inasistencia de algunos estudiantes

Tabla 4

Dimensiones de la variable la Calidad del servicio Educativo

Dimensiones	Items
D1: Calidad Estructural	07
D2: Calidad didáctica técnico pedagógico	06
D3: Calidad de Servicio	05
D4: Calidad de Gestión	05

Validez del instrumento. La técnica se desliza por criterio de jueces que se denomina de contenido, al respecto se muestran los siguientes jueces y sus posturas al instrumento

Tabla 5

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Calidad de servicio

Informante técnico	Grado académico	Tem/Met/Est	Dictamen
Ángel Salvatierra Melgar	Dr.	Metodólogo	Procede
Segundo Pérez Saavedra	Dr.	Temático	Procede
Marishenca Ludeña Huaman	Mgtr	Temático	Procede

En la tabla que se observa el nombre de los que validaron mi investigación el cual está constituido por expertos y doctor los cuales en conjunto aprobaron mi instrumento Calidad de servicio, se concluye en la concordancia de los tres expertos.

Confiabilidad, Corral (2009) La investigadora nos dice que antes realizar el trabajo de campo para nuestra investigación, es importante probar el cuestionario con una pequeña muestra de la población; a la cual se le conoce como una prueba piloto la cual garantiza lo aplicado en el campo real. Para lo cual se recomienda aplicar a un grupo de sujetos que no formen parte de la muestra seleccionada para el estudio, pero si a la población, esta podrá ser de 14 y 30 personas. Lo cual servirá para estimar la confiabilidad del cuestionario del instrumento que se aplicará.

Hernández & Mendoza (2010) Para poder calcular el coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición se utilizó el Alfa de Cronbach. Según los estudios realizados por

investigadores el coeficiente podría encontrarse entre los números cero y uno, en los cuales cero indicaría que la confiabilidad es nula, en cambio si fuera uno, este indicaría que esta mostraría la máxima confiabilidad. Por lo tanto cuando el coeficiente esta cercano al cero, el error medible será mayor . (p.32). Por lo tanto para lograr medir la confiabilidad se aplicó el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach cuya fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

En la presente investigación, se realizó la prueba piloto en la I.E.E “Mariano Melgar”, con la finalidad de comprobar la viabilidad del instrumento, cuyo resultado fue:

Tabla 6

Nivel de confiabilidad el instrumento Calidad de servicio educativo

Alfa de crombach	Valor	Numero de ítems
Calidad de servicio educativo	0.866	23

Interpretación: El resultado del Alfa de Cronbach es 0.866, lo cual indicó según Ñaupas, Mejía, & Villagómez (2014) el Alfa de Cronbach exhorta de 0,866 hacia arriba es excelente confiabilidad (p 217).

Varianza de la suma de los Items

Si el valor Alpha se encuentra más cerca a la unidad, la consistencia interna de los ítems será mayor los cuales forman parte de la medición. De acuerdo con Ruiz (1998), citado por Moreno (2005), se puede interpretar lo siguiente:

Tabla 7

Rango de Alfa de Cronbach

Rango de Alpha de Cronbach	Confiabilidad
0,81-1,00	Muy alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Moderada
0,21-0,40	Baja
0,001-0,20	Muy baja

2.5 Procedimiento: Para el estudio realizado se aplicó la técnica de la encuesta, la cual sirvió de ayuda para lograr información y recolección de datos; por medio de las respuestas que otorgaron los estudiantes de 3ero, 4to y 5to del nivel secundaria de las especialidades de

Administración de Empresas, Computación e Industrias Alimentarias, de la I.E.E Mariano Melgar. 2.5.1 Para los investigadores Ñaupas, Mejía, & Villagómez (2014) la encuesta tiene el fin de alcanzar información por medio del uso de preguntas y el logro de respuestas a través de la aplicación del cuestionario o entrevista (p. 253). 2.5.2. Instrumento.

Para la presente investigación se ha utilizado como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Según Hernández & Mendoza (2010) El cuestionario tiene la intención de realizar diversas preguntas para lograr el estudio de las variables con la idea de aplicar su medición (p.217). Por otro lado, para la técnica de recolección de datos Tamayo (2004) señala que la técnica: “Es la parte operativa del diseño investigativo. Hace relación al procedimiento, condiciones y lugar de la recolección de datos”. (p. 211).

2.6. Métodos de análisis de datos: Se empleará con la intención de realizar la observación del comportamiento de la variable en estudio “calidad del servicio educativo”, por medio de las dimensiones e indicadores, estas serán contrarrestadas a través de tablas con sus respectivas figuras e interpretaciones. Para esto se procedió a encuestar a la muestra integrada por 274 estudiantes del Área de Educación para el trabajo en las especialidades de Administración de Empresas, Computación e Industrias Alimentarias de la IEE “Mariano Melgar” del distrito de Breña 2019. El tiempo aproximado de la aplicación fue de 15 minutos, se realizó la aplicación del instrumento con el objetivo de lograr la información de la variable y dimensiones de investigación, luego se procedió a basear todos los resultados logrados al sistema estadístico SPSS versión 25.0 para Windows, para lo cual asimismo se determinó el grado de comparación mediante la Prueba de Comparación de H de Kruskal-Wallis.

2.7. Aspectos éticos: Se considerará la fidelidad de los resultados obtenidos, la confiabilidad de los datos proporcionados a la institución educativa, asimismo el anonimato sobre la identidad de las personas que participan en la investigación. Todos los datos utilizados en el presente estudio se recogieron del grupo investigado y fueron procesados adecuadamente sin adulteración alguna, por lo tanto, están aplicados en el instrumento utilizado. La presente investigación se logró con el permiso y autorización del director de la IEE “Mariano Melgar”. De igual forma se confirma que se conservó el anonimato de los estudiantes encuestados de 3ro, 4to y 5to del nivel secundaria, asimismo el respeto y consideración, de igual forma no hubo ningún tipo de prejuizgamiento.

III. Resultados

Luego del trabajo de campo se muestra el resultado a partir de la aplicación del cuestionario de Calidad de servicio educativo; en primera instancia se dará a conocer resultados descriptivos para luego demostrar la hipótesis de investigación.

3.1 Resultados descriptivos

Tabla 8

Comparación porcentual de las especialidades con respecto a la Calidad de servicio educativo

	Calidad en el servicio educativo			Calidad estructural			Calidad didáctica técnico pedagógico			Calidad en el servicio			Calidad en la gestión		
	Frecuencia	%	%	Frecuencia	%	%	Frecuencia	%	%	Frecuencia	%	%	Frecuencia	%	%
Deficiente	11	4	4	3	1.1	1.1	11	4	4	13	4.7	4.7	24	8.8	8.8
Poco eficiente	138	50.4	50.4	49	18	17.9	58	21	21	92	33.6	33.6	141	52	51.5
Eficiente	125	45.6	45.6	222	81	81	205	75	75	169	61.7	61.7	109	40	39.8
Total	274	100	100	274	100	100	274	100	100	274	100	100	274	100	100

En los presentes resultados observados en la tabla 08, se detalla el nivel de Calidad de servicio educativo que se presencia en la IEE “Mariano Melgar” distrito de Breña 2019, donde se visualiza que 45,6% de los estudiantes afirman que la Calidad de servicio educativo es eficiente, por otro lado, el 50,4% de los alumnos sostienen que es poco eficiente y finalmente el 4% afirma mínimamente que la calidad es deficiente. De los resultados en conjunto se tiene que la predominancia de los alumnos encuestados, señalan que la calidad de servicio educativo es poco eficiente.

Dimensiones de la calidad de servicio educativo.: En la tabla 8, se pudo observar el resultado de las diferentes dimensiones de estudio aplicados en la presente tesis sobre el nivel de calidad educativo que brinda el Área de Educación para el trabajo de la IEE “Mariano Melgar”: en lo referente a la Calidad estructural, el 81% de los estudiantes indican que es eficiente, el 18% que es poco eficiente y el 1,1% afirma mínimamente que es deficiente. De los resultados en conjunto la predominancia de los estudiantes, señalan que la

calidad estructural que se brinda es eficiente.

De igual forma en los resultados observados del nivel de Calidad didáctica técnico pedagógico, se visualiza que 75% manifiestan que es eficiente, el 21% que es poco eficiente y el 4% aseguran que es deficiente; por lo tanto, en conjunto la predominancia de estudiante, señalan que la calidad didáctica técnico pedagógico es eficiente. En lo que respecta al nivel de Calidad en el servicio, el 61,7% sostienen que es eficiente, el 33,6% que es poco eficiente y el 4,7% alegan que es deficiente, indicando como conclusión de acuerdo a los resultados obtenidos, que la calidad en el servicio es eficiente. Asimismo, en lo que respecta al nivel de Calidad en la gestión, de acuerdo a los resultados logrados se visualiza que 39,8% de estudiantes sostienen que es eficiente, el 51,5% que es poco eficiente y finalmente el 8,8% afirma mínimamente que la calidad es deficiente. De los resultados en conjunto se tiene que la predominancia de los estudiantes encuestados, señalan que la calidad en la gestión, es poco eficiente.

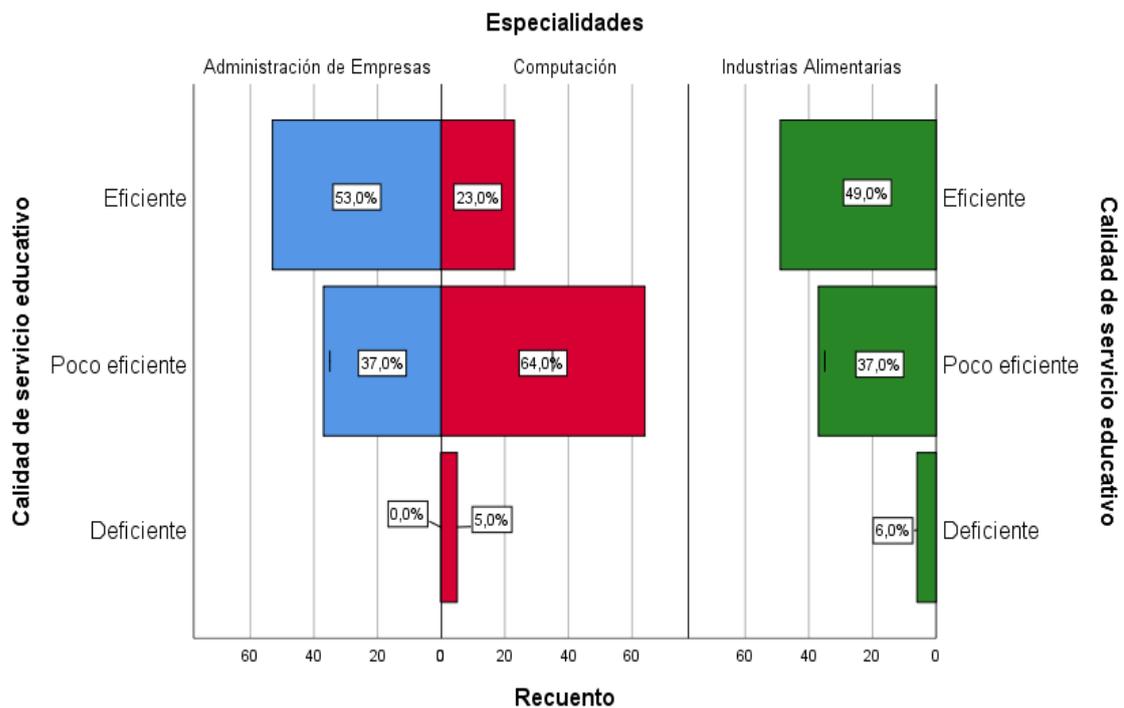


Figura 1 Niveles de comparación porcentual de las especialidades con respecto a la Calidad de servicio educativo

En los presentes resultados observados en la figura 1, se detallan el nivel de la calidad de servicio que se presencia en el Área de Educación para el trabajo de la IEE “Mariano

Melgar” distrito de Breña 2019, donde se puede visualizar: en Administración de Empresas los encuestados indicaron que el servicio de la Calidad Estructural no es deficiente, pero para el 37 % es poco eficiente y para el 53.3% es eficiente; por otro lado para la especialidad de Computo: 5 % es deficiente, 64 % poco eficiente y para el 23 % es eficiente, mientras que para la especialidad de Industrias alimentarias: el 6 % respondieron que esta es deficiente, el 37 % poco eficiente y para el 49 % es eficiente. De los resultados en conjunto se tiene que la predominancia de los encuestados, señalan que la calidad de servicio educativo que se brinda en la IEE “Mariano Melgar” del distrito de Breña 2019, es poco eficiente.

Prueba de hipótesis

Ho: No existe diferente nivel de calidad de servicio educativo de los estudiantes de las especialidades de Administración, Industrias Alimentarias y Computación en la I.E.E “Mariano Melgar”, Breña 2019

Ha: Existe diferente nivel de calidad de servicio educativo de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias en la I.E.E “Mariano Melgar”, Breña 2019

Hipótesis específica

Existe diferente nivel de calidad estructural de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias

Existe diferente nivel de calidad en la metodología didáctica técnico pedagógico de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias

Existe diferente nivel de calidad del servicio de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias

Existe diferente nivel de calidad en la gestión de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias

Nivel de significación de prueba: $\alpha = 0,05$ con una confianza del 95%

Estadístico de prueba

Para la comparación de las muestras independientes se utilizó el estadístico de prueba Kruskal Wallis con tres muestras independientes

Tabla 9

Resultados estadísticos entre especialidades y dimensiones

	Especialidades	N	Rango promedio	Estadísticos de prueba ^{a,b}	
Calidad estructural	Administración de Empresas	90	140.92	H de Kruskal-Wallis	0.810
	Computación	92	137.9	gl	2.000
	Industrias Alimentarias	92	133.76	Sig. asintótica	0.667
Calidad didáctica técnico pedagógico	Administración de Empresas	90	150.08	H de Kruskal-Wallis	5.957
	Computación	92	130.41	gl	2.000
	Industrias Alimentarias	92	132.28	Sig. asintótica	0.051
Calidad en el servicio	Administración de Empresas	90	163.9	H de Kruskal-Wallis	30.075
	Computación	92	109.13	gl	2.000
	Industrias Alimentarias	92	140.04	Sig. asintótica	0.000
Calidad en la gestión	Administración de Empresas	90	123.33	H de Kruskal-Wallis	10.424
	Computación	92	132.66	gl	2.000
	Industrias Alimentarias	92	156.2	Sig. asintótica	0.005
Calidad de servicio educativo	Administración de Empresas	90	157.94	H de Kruskal-Wallis	23.928
	Computación	92	109.33	gl	2.000
	Industrias Alimentarias	92	145.68	Sig. asintótica	0.000
	Total	274		a. Prueba de Kruskal Wallis agrupación: Especialidades	b. Variable de

Con respecto al resultado de la Tabla 9, se presenta la prueba de hipótesis en cuanto a la comparación de las muestras por especialidades; de los cuales se tiene la prueba de independencia como variación de la prueba de Kruskal Wallis arrojando un valor de 00.00, frente a la comparación del nivel de significación estadística en comparación del valor de significación; como $p_valor < \alpha$, implica rechazar la hipótesis nula. Existe diferencia en el

nivel de calidad de servicio educativo entre las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias, de la I.E.E “Mariano Melgar” distrito de Breña 2019

Ha: Existe diferencia en el nivel de calidad de servicio educativo entre las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias, de la I.E.E “Mariano Melgar” distrito de Breña 2019

En cuanto al resultado específico para la hipótesis 1, en la Tabla 9 se muestra la prueba de hipótesis en cuanto a la comparación de las muestras por especialidades; de los cuales se tiene la prueba de independencia como variación de la prueba de Kruskal Wallis arrojando un valor de 0.667, frente a la comparación del nivel de significación estadística en comparación del valor de significación; como $p_valor > \alpha$, implica que no rechaza la hipótesis nula. No existe diferente nivel de calidad estructural de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias

Con respecto resultado específico para la hipótesis 2, en la tabla se muestra la prueba de hipótesis en cuanto a la comparación de las muestras por especialidades; de los cuales se tiene la prueba de independencia como variación de la prueba de Kruskal Wallis arrojando un valor de 0.051, frente a la comparación del nivel de significación estadística en comparación del valor de significación; como $p_valor > \alpha$, implica que no rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto no existe diferente nivel de calidad en la metodología didáctica técnico pedagógico de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias

Asimismo, con respecto al resultado específico para la hipótesis 3, según se aprecia en la tabla se muestra la prueba de hipótesis en cuanto a la comparación de las muestras por especialidades; de los cuales se tiene la prueba de independencia como variación de la prueba de Kruskal Wallis arrojando un valor de 00.00, frente a la comparación del nivel de significación estadística en comparación del valor de significación; como $p_valor < \alpha$, implica rechazar la hipótesis nula. Los estudiantes de las diferentes especialidades perciben diferente nivel de calidad del servicio.

Finalmente, respecto al resultado específico para la hipótesis 4, en la tabla se muestra la prueba de hipótesis en cuanto a la comparación de las muestras por especialidades; de los cuales se tiene la prueba de independencia como variación de la prueba de Kruskal Wallis arrojando un valor de 00.005, frente a la comparación del nivel de significación estadística

en comparación del valor de significación; como $p_valor < \alpha$, implica rechazar la hipótesis nula. Existe diferente nivel de calidad en la gestión de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias.

IV. Discusión

En la presente investigación de acuerdo a los resultados logrados se observó que la variable de estudio la Calidad del Servicio Educativo indican que la IEE Mariano Melgar requiere mejorar la percepción que tienen los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias respecto a la calidad de servicio que brinda a los estudiantes del Área de Educación para el trabajo, luego de los resultados obtenidos se podría decir de manera especial, en lo que respecta a la calidad de la gestión, los estudiantes indicaron no encontrarse satisfechos totalmente, uno de los motivos se podría deber a que el gestor educativo se encuentra en su primer año como Director educativo en la institución y aún no logra llegar a cada uno de los estudiantes de manera empática, por lo tanto requiere mejorar su comunicación con la comunidad educativa; posiblemente mejorar sus visitas de monitoreo por cada una de las aulas de las diferentes especialidades, lo cual aún no ha realizado de manera perseverante por tal motivo los estudiantes no se han sentido acompañados.

El objetivo del presente estudio tuvo la finalidad de conocer la percepción que tienen los estudiantes el Nivel de Calidad educativa que brinda el Área de Educación para el trabajo. Teniendo como autores base a Senlle & Gutiérrez (2005) los cuales nos dicen: desear realizar las cosas bien es anhelar obtener buenos resultados, aquellos que han de ir mejorando de manera permanente (p.51). En las diferentes dimensiones que fueron de gran utilidad para la presente investigación como es la calidad estructural, la calidad didáctico técnica pedagógica, la calidad del servicio y la calidad de la gestión; se realizó la presente investigación, la cual estuvo orientado a conocer la calidad de servicio que ofrece la institución, por lo cual se exponen los presentes hallazgos:

En lo que respecta a la hipótesis general: orientado a realizar la comparación entre las percepciones que tienen los estudiantes de las tres especialidades de Administración de Empresas, Computación e Industrias alimentarias, se pudo constatar que, en el campo descriptivo, el resultado arrojado por estudio de la variable fue moderada, es decir casi la mitad de los encuestados indicaron que percibían la calidad de servicio educativo poco eficiente. El resultado se vincula directamente con lo investigado a nivel nacional con la investigación realizada por Benites (2019), está fue similar a la nuestra porque se buscó descubrir el nivel de calidad de servicio educativo, fue aplicada a estudiantes de grados comunes a los nuestros, los cuales indicaron encontrarse mínimamente insatisfechos con el

servicio, lo cual difiere del nuestro el cual si dio como resultado un porcentaje mayor de insatisfacción.

Asimismo, en el estudio realizado por Sánchez (2018) en las técnicas de estudio realizadas, fueron semejantes a las nuestras porque se aplicó con mayor similitud en lo que respecta a las dimensiones de nuestros autores base Sendell y García (2005), en sus resultados obtenidos, un poco menos de la mitad de estudiantes indicaron que la calidad del servicio es eficiente. Por otro lado, Espinoza (2019) en su investigación estudio utilizó otro tipo de dimensiones, aunque similares a la presente investigación; el número de estudiantes encuestados fue mayor a la muestra aplicada en el presente estudio. En los resultados que alcanzaron obtener indicaron que un poco más de la mitad de los estudiantes se encontraban satisfechos con la calidad del servicio ofrecida por el centro de estudios a diferencia de los resultados de nuestra investigación.

En la investigación realizada por Nobarrio (2018) en su estudio realizado, a pesar que se aplicó para estudiantes de un nivel superior al de nuestro estudio lo consideramos, porque se tomó como estudio carreras técnicas similares a las que ofrece nuestra IEE Mariano Melgar. Su estudio también estuvo basado en cuatro dimensiones, el método utilizado fue cuantitativo y para el recojo de información también utilizaron como instrumento un cuestionario, pero ellos utilizaron la aplicación de acuerdo al sexo y a las edades lo cual en nuestro estudio no lo consideramos pertinente, su técnica aplicada también fue realizada por especialidades; en los resultados los estudiantes indicaron encontrarse satisfechos con el servicio que perciben, lo cual al igual que nuestros antecedentes anteriores mencionados, este difiere al nuestro, puesto que nuestros resultados responden a una satisfacción regular vista por los estudiantes.

Pero sí en el estudio realizado por Rengifo (2019) en su investigación realizada, el resultado obtenido, se vincula directamente a los resultados obtenidos en nuestro estudio, así como la técnica aplicada en lo que si difieren es respecto a los encuestados porque está se aplicó a los maestros y no a los estudiantes; en donde dieron como resultado un nivel bajo en lo que respecta a la calidad del servicio educativo, a pesar de los resultados similares en dicha investigación, a nuestra observación sería importante que en una próxima investigación de dicha institución educativa se aplique también a los estudiantes para lograr un resultado más preciso por ser la población que percibe más de cerca el servicio que se les brinda.

En la investigación realizada a nivel internacional, encontramos a Pérez (2016) el autor en su estudio utilizó para la medición de la calidad de servicio el modelo SERVPERF para lo cual aplicó diferentes instrumentos para demostrar su confiabilidad y con el lograr medir la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad de servicio que brinda una institución educativa, en ello difiere en nuestro estudio, porque para la medición de la calidad de servicio, nos basamos en los autores Senlle & Gutiérrez (2005) creímos que era conveniente y más certero para el estudio por tratarse de un centro de estudios, ya que el modelo SERVPERF es más utilizado para los centros médicos, de psicología o empresas, aunque tenemos conocimiento que actualmente en muchos estudios para la medición de la calidad de servicios educativos se viene aplicando el instrumento mencionado.

El estudio realizado en Ecuador por Hernández (2018) al igual que la presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo descriptivo, pero para la medición de la calidad de servicio educativo se utilizó el Modelo SERVQUAL similar al tesis anterior, pero en este caso también aplicaron el Modelo SERPERVF, lo cual no coincide con nuestro instrumento de medición utilizada pero observamos que es una técnica que también podría servir de gran ayuda para el logro del estudio realizado por el investigador.

En la investigación realizada por Paredes (2017) podemos decir, que la diferencia entre la presente investigación, radica en que esta tuvo como estudiantes, jóvenes de 22 años a diferencia de nuestro estudio el cual conto con estudiantes de 14 y 17 años de edad en donde la percepción sobre la calidad del servicio educativo fue con mayor madures. Para el estudio realizado se aplicó las técnicas comunes a las del presente estudio pero las dimensiones aplicadas para el estudio fueron tres entre las cuales se evaluaron los contenidos del programa, la calidad de metodología del docente y los espacios físicos; dimensiones similares a nuestro estudio pero en los resultados se observó que los estudiantes encuestados no estaban satisfechos con la calidad estructural, lo cual no coincide con el presente estudio ya que en los resultados logrados, los estudiantes si se encuentran satisfechos con los espacios físicos y aulas.

En lo que respecta al estudio realizado por Trinidad (2016) en España, podemos observar que este tiene relación con el estudio aplicado a la presente investigación en lo que corresponde a su cuarta dimensión de estudio “Calidad en la gestión”, en la cual observamos que existe una gran preocupación porque se brinde un buena calidad de servicio en la gestión

institucional y pedagógica, en cuyo estudio realizado por la autora se logró un resultado favorable en el cual las personas evaluadas indicaron encontrarse satisfechas con el servicio que recibieron a diferencia de nuestros resultados en los cuales nuestros alumnos indicaron encontrarse poco satisfechos; teniendo en cuenta que el estudio realizado no solo se aplicó a estudiantes de una sola institución educativa sino a cinco centros educativos y asimismo a los directores como en el caso de la presente investigación que se realizó a una sola. En la cual si alguna de las técnicas aplicadas fue similar para su medición y confiabilidad.

Finalmente en el estudio realizado por Serrano (2016) podemos coincidir con el investigador en la preocupación de buscar mejorar la calidad en el servicio, observamos que su investigación se basó de manera especial en nuestra dimensión dos: “Calidad didáctica técnico pedagógico” y nuestra cuarta dimensión “Calidad en la gestión”, puesto que al hablar de calidad de la gestión administrativa estamos involucrando al gestor directivo, en esta oportunidad al igual que el estudio anterior los evaluados fueron estudiantes mayores que los de la presente investigación; el resultado logrado en el presente estudio también es similar a este, en donde podemos observar que la institución tiene el compromiso de buscar estrategias para mejorar los resultados obtenidos, por medio de la evaluación aplicada.

Todos nuestros antecedentes a nivel nacional e internacional no coinciden en los resultados obtenidos sobre la calidad de servicio en el presente estudio, pero si aplicaron para sus estudios e investigaciones dimensiones y niveles similares, por lo tanto, nuestra investigación se ve fortalecida por los antecedentes tomados, gracias a los logros obtenidos los cuales poseen soporte básico.

Con lo planteado en esta investigación podría servir a mejorar e incrementar de manera favorable el aprendizaje y el desarrollo de la parte cognitiva de los estudiantes a la medida en la cual se entregue un mejor servicio educativo, ayudándolos a comprometerse aún más en la formación permanente y la buena marcha de la enseñanza y el aprendizaje respectivo; de esta forma mejorará la imagen institucional. Para Beresaluce (2018) una institución educativa ofrecerá y garantizará un servicio eficiente y exitoso si tiene como directivo un buen gestor el cual reúne un excelente perfil vale decir es preocupado por su organización, es creativo e innovador y el cual pueda trabajar con autonomía propia, pero eso en los últimos año no es posible por encontrarse bajo la presión e instrucción del Ministerio de educación y debe seguir estrictamente las indicaciones estipuladas por ella,

lamentablemente actualmente la gestión se ha convertido en operativa. Para Chiavenato (2007) es de vital importancia que todo gestor o director de una organización, se encuentre preparado y capacitado es decir debe ser creativo y poseer la capacidad para saber diseñar estrategias; para el buen manejo del cargo que desempeña, esto le ayudará a lograr el éxito de sus objetivos. Por lo tanto, todos los procesos administrativos que aplique, serán de calidad. Por consiguiente debe existir un trabajo colaborativo entre la comunidad educativa y el directivo lo cual es necesario para el logro de una buena calidad en la gestión y la buena marcha de una institución.

V. Conclusiones

Primera: De acuerdo al objetivo general se comprobó que el nivel de calidad del servicio educativo del Área de Educación para el trabajo de la IEE “Mariano Melgar” fue percibido por la mayoría de los estudiantes de las especialidades de Administración de Empresas, Computación e Industrias alimentarias como poco eficiente. Siendo los resultados de la prueba de H Kruskal Wallis con el valor arrojado del nivel de significación estadística con una hipótesis nula. Se comprueba que el nivel de calidad del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de las tres especialidades del Área Técnica es diferente.

Segunda: Respecto al primer objetivo específico, se comprobó que el nivel de la calidad estructural, fue percibido por la mayoría de los estudiantes como eficiente. Siendo los resultados de la prueba de H Kruskal Wallis, teniendo un valor de significación estadística por lo tanto se comprueba que el nivel de la dimensión, desde la percepción de los estudiantes según las mediciones no es diferente entre las especialidades. Esto indica que el buen logro de aprendizaje que adquieren los estudiantes está en directa relación con la calidad estructural que brinda la institución educativa

Tercera: Los resultados respecto al objetivo específico 2 se comprobó que el nivel de la dimensión Calidad didáctica técnico pedagógico, fue percibido por la mayoría de los estudiantes como un nivel “bueno”. Siendo los resultados de la prueba de H Kruskal Wallis, teniendo un valor de significación estadística por lo tanto se comprueba que el nivel de la dimensión, desde la percepción de los estudiantes según las mediciones no es diferente entre las especialidades. Esto comprueba que los estudiantes se encuentran satisfechos con la labor y didáctica pedagógica que brinda el docente.

Cuarta: Respecto al objetivo específico 3 se comprobó que el nivel de la dimensión Calidad del servicio, fue percibido por la mayoría de los estudiantes encuestados como eficiente. Pero a pesar de ello según los resultados de la prueba de H Kruskal Wallis, de acuerdo al valor de significación estadística se comprueba que el nivel de la dimensión, desde la percepción de los estudiantes es diferente.

Quinta: Los resultados por nivel respecto al objetivo específico 4 se comprobó que el nivel de la dimensión Calidad en la gestión, fue percibido por la mayoría de los estudiantes como poco eficiente, Siendo los resultados de la prueba de H Kruskal Wallis, con un valor de significación estadística desde la percepción de los estudiantes que este es diferente. Esto indica que los estudiantes del área no están totalmente satisfechos con la gestión que brinda la institución.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda a nivel general en la Institución Educativa, la formación de un grupo de docentes que puedan establecer estrategias y procedimientos con una constante revisión, perfeccionamiento y adecuación de planes que favorezcan una continua labor 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; los resultados de esta investigación servirán para dar a conocer las fortalezas y debilidades con que cuenta la institución educativa, para construir y diseñar planes de mejoras las cuales garanticen el sostenimiento de la calidad del servicio educativo.

Segunda: En lo que respecta a la calidad estructural, se sugiere a los directivos de la Institución Educativa, formular y presentar proyectos para la reconstrucción e implementación de ambientes para el desarrollo de los talleres y laboratorios, la adquisición de equipos modernos, mobiliarios, materiales y recursos, en mejora de las condiciones necesarias para la enseñanza. Implementar y brindar seguridad para los casos de accidentes o imprevistos que se puedan presentar. El docente debe estar atento a los cambios educativos, capacitarse consecuente y buscar innovar sus enseñanzas pedagógicas.

Tercera: Del mismo modo para la calidad didáctica técnico pedagógico, se recomienda a los directivos gestionar capacitaciones para los docentes y lograr establecer mejoras en la atención personalizada, oportuna, eficiente y eficaz de los estudiantes dando así muestra del cumplimiento al plan curricular, preocupándose por el aprendizaje y evaluación asertiva.

Cuarto: En lo que respecta a la calidad en el servicio los docentes deben tomar conciencia de la responsabilidad y compromiso en su labor docente, preocuparse por ser una imagen positiva frente al entorno como maestro. El directivo debe realizar su trabajo de monitoreo permanente y estar atento a las necesidades del estudiante y del docente.

Quinta: Se sugiere a las autoridades pertinentes de la Institución Educativa crear estrategias, instruirse y lograr capacitaciones así mejorar en la calidad de gestión. Así podrá mejorar la disposición a prestar el servicio educativo al estudiante y padres de familia. La mejora se podrá evidenciar con el buen trato que brinde a la comunidad educativa; formando 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.

Referencias

- 28044, L. G. (2003). *Ley 28044*. Perú. Obtenido de http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- 9001, I. (2013). *ISO 9001 Calidad. Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9000*. Obtenido de <http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>
- Benites, E. (2019). *La calidad del servicio educativo en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018*. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/32140>
- Beresaluce, R. (2008). *La calidad como reto en las escuelas de educación infantil al inicio del siglo XXI. Las escuelas de Reggio Emilia, de Loris Malaguzzi, como modelo a seguir en la práctica educativa universidad de Alicante*. Alicante, España. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10045/11273>
- Bernal, S., & Martínez, M. (2015). *Revista Científica "Investigación Documental sobre Calidad de la Educación En Instituciones Educativas del Contexto Iberoamericano en Revista Entramados Educación y Sociedad*. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-InvestigacionDocumentalSobreCalidadDeLaEducacionEn-5236201%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-InvestigacionDocumentalSobreCalidadDeLaEducacionEn-5236201%20(2).pdf)
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima ed.). México. Obtenido de https://www.academia.edu/35963530/Chiavenato_I._2006_.Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administraci%C3%B3n._7a._ed._M%C3%A9xico._McGraw_Hill._pp._298
- Cobra, M. (2000). *Marketing de Servicios, Estrategias para Turismo, Finanzas, Salud y Comunicación, Segunda Edición, McGraw-Hill Interamericana, S.A. Colombia*. Colombia. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-marketing-de-servicios-estrategias-para-turismo-finanzas-salud-y-comunicacion-2aa-ed/9789584101181/733428>

- Corral, Y. (2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Valencia, España. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Díaz, E. (2014). *Revista Genevabusinessnews "¿What is your definition of Quality?"* Estados Unidos. Obtenido de <https://www.gbnews.ch/what-is-your-definition-of-quality/>
- Espinoza Leon, L. N. (2019). *El Clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la "Unidad Educativa Martín Luther King", periodo 2018*. Obtenido de <file:///E:/pretesis/tesis%20utilizadas/TESIS%203%20IMPORTANTE%20OBSE.pdf>
- Farías, G. (2015). *Blog On Fashion Prowrement&Retail "¿What is quality?"*. Estados Unidos. Obtenido de <https://gabrielfariasiribarren.com/en/what-is-quality/>
- Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Beat Seller. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- García, J., Juárez, S., & Salgado, L. (2018). *Revista Científica: Revista Cubana de Educación Superior "Revista Cubana de Educación Superior"* (Vol. 37). La Habana, Cuba: Scielo. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016
- Gómez, C., & De León, E. (2016). *Método Comparativo*. México. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/9802/1/Estudio%20Comparado.pdf>
- González, T. (2000). *Evaluación y gestión de la Calidad Educativa. Un enfoque Metodológico*. Malaga: Aljibe. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/305965287/Evaluacion-y-Gestion-de-La-Calidad-Educativa>
- Gutiérrez, A. S. (2005). *Calidad de Servicio Educativo*. Obtenido de <http://www.estadisticaparalainvestigacion.com/wp-content/uploads/2017/12/Calidad-en-Los-Servicios-Educativos-Senlle-AndrA-c-s-Author.pdf>
- Harvey, L. (2006). *Revista científica "Understanding Quality"*. Bolonia, Estados Unidos: Europea de Bruselas Asociación y Berlín, Raabe. Obtenido de

<https://www.qualityresearchinternational.com/Harvey%20papers/Harvey%202006%20Understanding%20quality.pdf>

Hernández, H. (2018). *Evaluación de la calidad del servicio en la educación secundaria del Colegio Mercantil, Guayaquil 2018*. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28060/1/TESIS%20-%20HERNANDEZ%20HERNANDEZ%20HEIDY.pdf>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Iparraguirre, D. (2018). *Formación técnica de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Micaela Bastidas, en la región La Libertad, 2017*. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17586>

Joy, M. (2007). *Journal of Education for Sustainable Development: "Quality in Education Defines ESD"*. Oxford. doi:Doi.org/10.1177/097340820700100108

Ley General de Educación, 2. (2003). *Ley Nro 28044*. Obtenido de http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf

López, N. (2017). *Blog: "Calidad"*. Obtenido de <http://nisasicaru.blogspot.com/2017/09/calidad.html>

Marlon. (2018). *Blog "La relación de calidad de servicio y satisfacción del cliente"*. Obtenido de <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/> (parr. 4-8)

MBN. (2019). *Revista "What is quality?"*. Estados Unidos. Obtenido de <https://marketbusinessnews.com/financial-glossary/quality/>

MINEDU. (2012). *Marco del buen desempeño docente*. Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/pdf/ed/marco-de-buen-desempeno-docente.pdf>

Moreira, R. (2013). *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Ilatinaamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un Módulo práctico*. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1666/1/TESIS%20COMPLETA%20ROSA%20AMELIA%20MOREIRA%20ORTEGA.pdf>

- Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMorenno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Núñez, L., Giordano, M., & Menacho, I. (2018). *Revista de Investigación "Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial*. Lima, Perú. doi:10.1762/au.V1i1.347
- Ñaupas, A., Mejía, E., & Villagómez, A. (2014). *Revista del pensamiento crítico latinoamericano- Pacarina del Sur "Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis"* (Ediciones de la U ed., Vol. 4ta Ed.). Bogota, Colombia: Universidad de Bogotá. Obtenido de <http://pacarinadelsur.com/home/senas-y-resenas/1001-metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-tesis>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). *Revista de Pensamiento Crítico Latinoamericano- Pacarina del Sur "Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis"*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <http://pacarinadelsur.com/recomendados/875-metodologia-de-la-investigacion-cientifica-y-elaboracion-de-tesis>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Revista científica: "Técnicas de Muestreo sobre una población a estudio"*. Chile: Scielo. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Paredes, M. (2017). *Percepción de calidad de los estudiantes de cuarto y quinto año de los programas de la carrera de odontología de la UNAH, Tegucigalpa*. Managua, Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/7903/1/t946.pdf>
- Passailaigue, R. (2014). *Revista científica ecociencia "La calidad de la gestión educativa"*. ECOCIENCIA. Obtenido de <http://ecociencia.ecotec.edu.ec/articulo?ida=25>

- Pérez, D. (2016). *Diagnóstico de satisfacción de los usuarios del departamento de servicios escolares de la Escuela Superior de Agricultura del Valle del fuerte* (Vol. IV). Sinaloa, México. Obtenido de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v4n7-2016/RGN-V4N7-2016.pdf>
- Ramos, C. (2015). *Los paradigmas de la investigación científica*. Ecuador. Obtenido de http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf
- Rengifo. (2019). *Gestión educativa y la calidad del servicio en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores 2018*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28395/Rengifo_CB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ricoy, C. (2006). *Revista do Centro de Educacao "Contribución sobre los paradigmas de investigación"* (Vol. 31). Santa María, Brasil: EDUCACAO. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>
- Rodriguez. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales - San Martin 2017*. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2776>
- Rodríguez, A., Pérez, J., & Alipio, O. (2017). *Revista Escuela de Administración de Negocios "Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento"* (Universidad EAN ed., Vol. 82). Bogota, Colombia. doi:ISSN:0120-8160
- Rodríguez, W. (2010). *Revista electrónica Actualizaciones Investigativas en Educación "El concepto de calidad educativa: Una mirada crítica desde el enfoque Históricocultural"* (Vol. 10). Costa Rica. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44713068015.pdf>
- Sánchez. (2018). Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21402/Sanchez_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, H., & Reyes, C. (1998). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica* (Quinta ed.). Mantaro. Obtenido de <http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=25709>

- Senlle, A., & Gutierrez, N. (2005). *Calidad de Servicio Educativo*. Obtenido de <http://www.estadisticaparalainvestigacion.com/wp-content/uploads/2017/12/Calidad-en-Los-Servicios-Educativos-Senlle-AndrA-c-s-Author.pdf>
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los Servicios Educativos*. España: Diaz de Santos. Obtenido de <https://www.editediazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>
- Serrano, A. (2016). *Consultoría sobre la calidad y eficiencia que los estudiantes de pregrado perciben de los servicios administrativos y académicos suministrados por la facultad de ciencias económicas de la Universidad de El Salvador*. El Salvador. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/9614/1/Consultoría%20sobre%20los%20servicios%20prestados%20en%20la%20FF-CC-EE-Alexis%20Serrano-Abril-%202016.pdf>
- Trinidad, Y. (2016). *Análisis de los procesos de evaluación para una gestión de calidad en los centros educativos del 2do ciclo de tanda extendida del Nivel Primario del Distrito Educativo 10-02*. Sevilla, España. Obtenido de <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/40189/TESIS%20%09DOCTORA%20L%20PARA%20DEFENSA.pdf?sequence=1>
- Uzuboylu, H. (2011). *Revista científica. Procedia-Social and Behavioral Sciences-Sciverse ScienceDirect "Education and Its customers"*. ELSEVIER. doi:10.1016/j.sbspro.2011.12.080
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de Investigación Científica* (Quinta ed.). Lima: San Marcos. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/335731707/Pasos-Para-Elaborar-Proyectos-de-Investigacion-Cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza>
- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicio*. ECOE. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=57-4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de servicio del Área de Educación para el trabajo en la I.E.E "Mariano Melgar", Breña 2019							
Autor: María Angélica Galarza Sánchez							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio educativo de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias en la IEE "Mariano Melgar", Breña 2019?</p> <p>Problemas Específicos: (a) ¿Cuál es el nivel de la calidad estructural de los estudiantes de las especialidades? (b) ¿Cuál es el nivel de la calidad en la metodología didáctica técnico pedagógico de los estudiantes? (c) ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de los estudiantes? (d) ¿Cuál es el nivel de la calidad en la gestión de los estudiantes?</p>	<p>Objetivo General: Comparar el nivel de calidad de servicio educativo de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias en la I.E.E "Mariano Melgar", Breña, 2019</p> <p>Objetivos Específicos: (a) Comparar el nivel de calidad estructural de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias (b) Comparar el nivel de calidad en la metodología didáctica técnico pedagógico de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e</p>	<p>Hipótesis General: Existe diferente nivel de calidad de servicio educativo de los estudiantes de las especialidades de Administración, Industrias Alimentarias y Computación en la I.E.E "Mariano Melgar", Breña 2019</p> <p>Hipótesis Específicas: (a) Existe diferente nivel de calidad estructural de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias, (b) Existe diferente nivel de calidad en la metodología didáctica técnico pedagógico de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e</p>	Variable: Calidad de Servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles o rangos
						<p>A. Calidad Estructural</p> <ul style="list-style-type: none"> • Locales con buena infraestructura • Carpetas adecuadas para el dictado de clases. • Elementos de seguridad para los casos de sismo • Botiquín adecuado • Docentes capacitados • Material adecuado para el dictado de clases • Equipos de cómputo y multimedia 	<p>1. El área cuenta con locales apropiados, ventilados e iluminados. 2. El área cuenta con carpetas adecuadas para las dinámicas de grupo que realiza el docente. 3. El área cuenta con elementos de seguridad y visibles para los casos de sismos. 4. El área cuenta con un botiquín implementado en el caso de accidentes. 5. El docente del área demuestra estar capacitado para el desarrollo de la especialidad. 6. El área cuenta con el material adecuado para el dictado de clases que nos brinda. 7. El área se encuentra implementada tecnológicamente</p>
			<p>B. Calidad didáctica técnico pedagógica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cooperación en el aprendizaje del estudiante • Respeto a los estudiantes • Dinámicas motivadoras • Respetan a los docentes • Desarrollan sus aprendizajes • Evaluación permanente del estudiante 	<p>8. El docente del área coopera y colabora con mi aprendizaje. 9. El docente del área me motiva y respeta durante las sesiones de clases. 10. El docente del área realiza dinámicas motivadoras durante el dictado de clases.</p>	<p>Escala Nominal Ordinal (5) Totalmente De acuerdo (4) De acuerdo (3)Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2)En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Eficiente (24-32) Poco Eficiente (15-23) Deficiente (6-14)</p>	

	<p>Industrias Alimentarias (c) Comparar el nivel de calidad del servicio de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias (d) Comparar el nivel de calidad en la gestión de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias.</p>	<p>Industrias Alimentarias, (c) Existe diferente nivel de calidad del servicio de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias y (d) Existe diferente nivel de calidad en la gestión de los estudiantes de las especialidades de Administración, Computación e Industrias Alimentarias.</p>	<p>C. Calidad de servicio</p> <p>D. Calidad de gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento con los horarios establecidos • Respeto del reglamento interno • Cumplimiento del servicio durante todo el año • Preocupación del docente por las necesidades del estudiante • Aplicación de encuestas al área <ul style="list-style-type: none"> • Gestor educativo altamente capacitado • Director, imagen de respeto • Seguimiento a la enseñanza de calidad • Conformidad del padre de familia con la gestión 	<p>11. Mis compañeros del área respetan al docente fuera y dentro del ambiente de trabajo.</p> <p>12. Mi profesor del área logra que mejore mis conocimientos.</p> <p>13. El docente nos evalúa a los estudiantes de manera permanente.</p> <p>14. Los docentes del área cumplen con sus horarios y funciones encomendadas.</p> <p>15. El docente viste de manera adecuada para el dictado de clases.</p> <p>16. Los docentes del área cumplen con sus actividades dentro del aula y laboratorio.</p> <p>17. El docente del área cumple con las actividades académicas</p> <p>18. El docente del área realiza encuestas para conocer el nivel de satisfacción de su desempeño académico.</p> <p>19. La Institución cuenta con un director responsable y preocupado.</p> <p>20. El gestor educativo es para mí una imagen de respeto.</p> <p>21. El gestor educativo demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.</p> <p>22. El director se preocupa porque el docente brinde un servicio académico</p> <p>23. Mis padres están conformes con la gestión que realiza el director.</p>	<p>Escala Nominal Ordinal</p> <p>(5) Totalmente De acuerdo (4) De acuerdo (3)Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2)En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo</p> <p>Escala Nominal Ordinal</p> <p>(5) Totalmente De acuerdo (4) De acuerdo (3)Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2)En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Eficiente (19-25) Poco Eficiente (12-18) Deficiente (5-11)</p> <p>Eficiente (19-25) Poco Eficiente (12-18) Deficiente (5-11)</p>
--	--	---	--	---	--	--	--

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Método: Descriptiva</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica descriptiva</p> <p>Nivel: Transversal o transaccional</p> <p>Diseño: no experimental</p>	<p>Población: Estudiantes (700) del Área de Educación para el trabajo (Especialidad Administración, Computación e Industrias Alimentarias)</p> <p>Tipo de muestreo: Aleatoria</p> <p>Tamaño de muestra: 274 alumnos</p>	<p>Variable: Calidad del servicio educativo</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: El cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: Nivel de la calidad del servicio educativo de los estudiantes del Área de Educación para el trabajo de la I.E.E Mariano Melgar-2019</p> <p>Prueba de Kruskal Wallis Coeficiente Alfa de Cronbach para la validez del instrumento</p>

ANEXO 2: INSTRUMENTO

Institución Educativa Emblemática “Mariano Melgar”

Cuestionario para determinar la calidad de servicio educativo Área Educación Para el Trabajo

Estimado estudiante esperamos tu colaboración, respondiendo con sinceridad a la presente encuesta. Referente a la calidad de servicio en el área de EPT. Lee con atención y contesta a las preguntas marcando con una “x” en una opción Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5).

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

DIMENSIÓN CALIDAD ESTRUCTURAL	5	4	3	2	1
1. El área cuenta con locales apropiados, ventilados e iluminados.					
2. El área cuenta con carpetas adecuadas para las dinámicas de grupo que realiza el docente.					
3. El área cuenta con elementos de seguridad y visibles para los casos de sismos.					
4. El área cuenta con un botiquín implementado en el caso de accidentes.					
5. El docente del área demuestra estar capacitado para el desarrollo de la especialidad.					
6. El área cuenta con el material adecuado para el dictado de clases que nos brinda.					
7. El área se encuentra implementada tecnológicamente.					
DIMENSIÓN: CALIDAD DIDÁCTICA TÉCNICO PEDAGÓGICA	5	4	3	2	1
8. El docente del área coopera y colabora con mi aprendizaje.					
9. El docente del área me motiva y respeta durante las sesiones de clases.					
10. El docente del área realiza dinámicas motivadoras durante el dictado de clases.					

11. Mis compañeros del área respetan al docente fuera y dentro del ambiente de trabajo.					
12. Mi profesor del área logra que mejore mis conocimientos.					
13. El docente nos evalúa a los estudiantes de manera permanente.					
DIMENSIÓN: CALIDAD EN EL SERVICIO	5	4	3	2	1
14. Los docentes del área cumplen con sus horarios y funciones encomendadas.					
15. El docente viste de manera adecuada para el dictado de clases.					
16. Los docentes del área cumplen con sus actividades dentro del aula y laboratorio.					
17. El docente del área cumple con las actividades académicas.					
18. El docente del área realiza encuestas para conocer el nivel de satisfacción de su desempeño académico.					
DIMENSIÓN: CALIDAD DE GESTIÓN	5	4	3	2	1
19. La Institución cuenta con un director responsable y preocupado.					
20. El gestor educativo es para mi una imagen de respeto.					
21. El gestor educativo demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.					
22. El director se preocupa porque el docente brinde un servicio académico.					
23. Mis padres están conformes con la gestión que realiza el director.					

Nota: Instrumento para la recolección de datos:

Autora: Mgtr. Connie Stephanie Sánchez Chamorro

Adaptado por: Br. María A. Galarza Sánchez

ANEXO 3: PRUEBA DE FIABILIDAD

ALFA DE CRONBACH

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.866	23

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	70.4000	122.248	0.277	0.865
VAR00002	70.5000	122.397	0.155	0.870
VAR00003	70.7667	121.978	0.209	0.868
VAR00004	71.4333	121.220	0.204	0.869
VAR00005	69.5667	120.047	0.308	0.864
VAR00006	70.1333	114.189	0.669	0.854
VAR00007	70.9000	131.886	-0.240	0.882
VAR00008	69.8667	112.395	0.586	0.855
VAR00009	69.7333	115.237	0.482	0.859
VAR00010	70.5000	109.776	0.766	0.849
VAR00011	70.0333	117.551	0.406	0.861
VAR00012	69.7333	109.995	0.756	0.849
VAR00013	70.0333	121.068	0.280	0.865
VAR00014	69.7000	113.803	0.683	0.853
VAR00015	69.7667	110.668	0.693	0.851
VAR00016	69.7000	113.321	0.677	0.853
VAR00017	70.0333	111.413	0.737	0.850
VAR00018	70.4667	120.878	0.214	0.869
VAR00019	70.4667	123.499	0.161	0.868
VAR00020	70.2000	113.407	0.697	0.853
VAR00021	70.1667	119.661	0.393	0.862
VAR00022	70.6000	114.317	0.589	0.855
VAR00023	70.1000	115.334	0.500	0.858

BASE DE DATOS

comp	Calidad de servicio educativo																							d1	d2	d3	d4	total
	Calidad estructural							Calidad didáctico técnico pedagógico						Calidad de servicio				Calidad de gestión										
	lte_1	lte_2	lte_3	lte_4	lte_5	lte_6	lte_7	lte_8	lte_9	lte_10	lte_11	lte_12	lte_13	lte_14	lte_15	lte_16	lte_17	lte_18	lte_19	lte_20	lte_21	lte_22	lte_23					
enc_1	4	3	3	3	5	4	5	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	5	27	20	13	21	81
enc_2	3	1	5	5	1	2	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2	18	10	5	9	42
enc_3	5	4	3	5	5	4	4	5	3	4	3	5	3	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	30	23	21	20	94
enc_4	1	5	4	1	1	2	4	2	1	1	5	4	3	1	4	3	3	5	1	3	4	3	4	18	16	16	15	65
enc_5	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	5	3	3	2	2	2	2	4	2	4	3	2	3	15	20	12	14	61
enc_6	4	3	4	2	3	4	4	3	3	2	2	4	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	24	16	18	15	73
enc_7	5	4	4	2	4	5	1	2	3	2	3	5	4	5	4	4	4	1	5	4	1	1	4	25	19	18	15	77
enc_8	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	32	21	20	22	95
enc_9	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	31	26	24	22	103
enc_10	2	4	2	4	5	5	4	4	5	4	1	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	26	22	22	22	92
enc_11	3	3	2	2	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	24	27	22	19	92
enc_12	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	2	4	4	4	5	5	27	26	20	22	95
enc_13	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	29	27	21	17	94
enc_14	4	4	3	2	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	26	21	20	18	85
enc_15	4	2	4	2	2	4	5	4	3	4	1	3	4	2	3	4	2	4	2	3	4	4	3	23	19	15	16	73
enc_16	3	3	4	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	24	25	25	23	97
enc_17	1	4	1	4	4	1	1	4	5	4	1	4	4	4	1	4	4	1	4	3	4	4	4	16	22	14	19	71
enc_18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	27	21	20	19	87
enc_19	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	27	24	22	24	97
enc_20	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	32	27	23	19	101
enc_21	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	29	25	22	24	100
enc_22	4	4	1	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	3	4	28	27	23	17	95
enc_23	3	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	28	26	24	23	101
enc_24	3	2	2	2	4	3	3	4	5	4	3	5	5	3	4	5	5	2	4	4	5	5	5	19	26	19	23	87
enc_25	3	2	2	1	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	19	25	21	22	87
enc_26	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	30	24	19	21	94
enc_27	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	33	25	23	23	104
enc_28	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	33	25	22	23	103
enc_29	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	24	21	17	18	80
enc_30	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	24	21	17	16	78
																								0	0	0	0	0
enc_31	4	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	21	21	19	19	80
enc_32	4	4	3	5	5	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	25	29	25	5	84
enc_33	4	3	3	5	5	3	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	3	2	5	5	25	29	25	16	95

enc_34	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	5	2	2	5	2	2	5	2	5	5	2	5	5	9	15	16	22	62
enc_35	3	1	1	1	4	3	1	3	2	1	1	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	14	12	18	15	59
enc_36	4	4	1	5	4	1	1	1	4	1	1	3	5	5	5	5	5	1	1	2	2	3	5	20	15	21	13	69
enc_37	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	21	21	16	13	71
enc_38	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	24	19	19	20	82
enc_39	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	24	21	18	17	80
enc_40	4	3	1	5	3	3	2	3	2	2	1	4	3	5	5	5	5	1	5	5	4	3	3	21	15	21	20	77
enc_41	2	3	1	1	2	2	4	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	1	4	5	4	4	4	15	10	13	21	59
enc_42	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	4	4	4	5	5	4	1	5	5	5	5	4	26	19	19	24	88
enc_43	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	12	9	11	14	46
enc_44	3	3	2	1	1	1	2	3	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	3	13	12	7	11	43
enc_45	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	5	5	1	1	2	3	1	1	1	2	21	11	14	8	54
enc_46	4	4	4	1	1	3	3	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	20	10	5	17	52
enc_47	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	4	4	5	5	4	4	2	2	4	4	2	4	22	20	20	16	78
enc_48	3	3	2	5	4	4	3	4	3	3	1	2	4	5	5	5	5	4	1	4	3	2	2	24	17	24	12	77
enc_49	1	5	5	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	19	10	13	25	67
enc_50	4	4	3	4	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	4	3	3	2	4	4	3	4	2	22	11	14	17	64
enc_51	3	3	1	5	2	4	2	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	1	1	1	2	2	2	20	24	21	8	73
enc_52	4	4	3	4	1	3	3	3	3	2	1	2	5	4	5	5	4	2	3	3	2	2	3	22	16	20	13	71
enc_53	3	3	3	1	1	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	17	9	10	25	61
enc_54	4	3	3	2	1	3	1	2	2	3	1	4	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	17	15	12	13	57
enc_55	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	4	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	24	19	13	14	70
enc_56	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	5	4	4	5	1	2	2	2	1	1	1	1	1	11	16	12	5	44
enc_57	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	27	17	16	19	79
enc_58	4	4	2	2	2	4	4	2	3	2	4	2	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	22	17	17	17	73
enc_59	3	3	1	5	2	2	4	2	3	1	3	2	5	5	5	5	3	2	4	4	3	2	3	20	16	20	16	72
enc_60	3	5	1	5	4	4	4	3	3	3	1	1	5	5	5	1	1	1	3	1	1	1	2	26	16	13	8	63
																								0	0	0	0	0
enc_61	4	2	1	2	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	20	20	18	15	73
enc_62	4	3	2	2	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	24	23	18	14	79
enc_63	3	3	2	2	4	5	4	5	4	2	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	3	3	23	22	16	13	74
enc_64	4	3	1	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	22	23	18	13	76
enc_65	4	2	1	1	4	4	3	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	19	23	21	19	82
enc_66	3	3	3	1	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3	21	20	21	16	78
enc_67	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	2	4	4	3	3	2	19	23	20	16	78
enc_68	3	3	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2	23	22	18	16	79
enc_69	4	4	3	1	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	25	22	19	17	83
enc_70	2	4	3	1	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	23	21	18	17	79
enc_71	3	3	1	2	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	21	20	16	17	74

enc_72	3	3	1	2	4	4	3	5	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	20	22	16	18	76
enc_73	4	3	2	1	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	23	22	18	19	82
enc_74	4	4	1	2	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	24	23	17	14	78
enc_75	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	22	23	18	15	78
enc_76	3	3	1	3	3	4	4	3	4	2	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	21	22	18	15	76
enc_77	3	3	2	3	3	5	3	3	3	1	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	3	22	19	17	12	70
enc_78	3	4	3	3	3	4	3	3	3	1	4	4	4	3	4	4	4	3	1	2	2	2	3	23	19	18	10	70
enc_79	4	3	3	3	4	4	2	4	3	2	5	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	23	22	16	14	75
enc_80	2	3	2	1	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	1	4	4	4	3	3	20	20	15	18	73
enc_81	4	4	1	3	5	5	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	24	21	18	14	77
enc_82	4	3	2	1	5	5	3	5	4	2	5	4	4	4	4	5	5	3	1	4	4	4	4	23	24	21	17	85
enc_83	4	3	2	1	4	4	2	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	1	2	4	3	4	3	20	22	17	16	75
enc_84	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	24	22	17	18	81
enc_85	3	3	1	2	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	21	22	18	20	81
enc_86	3	2	3	2	5	4	4	4	3	2	4	4	5	4	4	4	4	1	3	4	4	3	4	23	22	17	18	80
enc_87	2	3	3	2	4	3	4	5	4	1	3	3	5	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	21	21	16	15	73
enc_88	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	23	23	18	15	79
enc_89	4	3	2	1	3	4	4	3	3	1	5	4	4	4	4	3	4	1	2	4	4	3	4	21	20	16	17	74
enc_90	4	3	1	2	3	3	2	3	3	1	4	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	3	3	18	19	15	18	70
enc_91	3	2	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	19	21	17	19	76
enc_92	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	1	4	4	4	4	3	23	24	15	19	81

Lima, 8 de noviembre de 2019

Carta P. 437-2019-EPG-UCV-LN

MGTR. EDGARD NOLAZCO RIVAS
DIRECTOR
ADMINISTRATIVO
I.E.E MARIANO MELGAR

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MARIA ANGELICA GALARZA SANCHEZ 6134790** identificado con DNI N.° **06134790** y código de matrícula N.° **7000800264**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO EN LA
I.E.E "MARIANO MELGAR", BREÑA 2019**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RCQA

**Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.**



ucv.edu.pe



MINISTERIO DE EDUCACION
UGEL 03 – BREÑA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA
“MARIANO MELGAR”



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA “MARIANO MELGAR”-UGEL.03 – BREÑA, QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR :

Que, Doña María Angélica GALARZA SÁNCHEZ Docente de esta Institución Educativa en la Especialidad de Administración ha realizado una Aplicación de su Encuesta a los estudiantes de esta Institución Educativa con el Tema “CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO”, con motivo del desarrollo de su Tesis de Maestría de Administración en la Educación de la Universidad “César Vallejo”.

Dicho Encuesta fue pertinentes, motivador y de especial significación en la formación de nuestros estudiantes, por lo que quedamos muy reconocidos y agradecemos la excelente labor cumplida en nuestra Institución.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime por conveniente.

Breña, 04 de Diciembre de 2019



Dr. EDGARD ALDO NOLAZCO RIVAS
DIRECTOR
I.E.E. “MARIANO MELGAR”

EANR/DIR
Mrb/secret

PASAJE MARIANO MELGAR S/N – BREÑA – TELEF: 332-76-96



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dictamen Final

Vista la Tesis:

**CALIDAD DE SERVICIO DEL AREA DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO EN LA
I.E.E "MARIANO MELGAR", BREÑA 2019**

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

GALARZA SÁNCHEZ MARÍA ANGÉLICA

Considerando:

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

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

Comuníquese y archívese.

Lima, 04 de Enero del 2020


.....
Dr. Ángel Salvatierra Melgar
Asesor de la tesis


.....
Dra. Francis Esmeralda Ibargüen Cueva
Revisor de la tesis

	DIMENSIÓN 3: Calidad de servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Los docentes del área cumplen con sus horarios y funciones encomendadas.	✓		✓		✓		
15	El docente viste de manera adecuada para el dictado de clases.	✓		✓		✓		
16	Los docentes del área cumplen con sus actividades dentro del aula y laboratorio.	✓		✓		✓		
17	El docente del área cumple con las actividades académicas.	✓		✓		✓		
18	El docente del área realiza encuestas para conocer el nivel de satisfacción de su desempeño académico.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Calidad de gestión							
19	La Institución cuenta con un director responsable y preocupado.	✓		✓		✓		
20	El gestor educativo es para mí una imagen de respeto.	✓		✓		✓		
21	El gestor educativo demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	✓		✓		✓		
22	El director se preocupa porque el docente brinde un servicio académico.	✓		✓		✓		
23	Mis padres están conformes con la gestión que realiza el director.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si HOY Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ANGEL SAUOTIERRA MELGAR DNI: 19873533

Especialidad del validador: ANGEL SAUOTIERRA MELGAR

- 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



Olivos, 09 de Setiembre del 2019

[Handwritten Signature]
Firma del Experto Informante.

DIMENSIÓN 3: Calidad de servicio		Si	No	Si	No	Si	No
14	Los docentes del área cumplen con sus horarios y funciones encomendadas.	✓		✓		✓	
15	El docente viste de manera adecuada para el dictado de clases.	✓		✓		✓	
16	Los docentes del área cumplen con sus actividades dentro del aula y laboratorio.	✓		✓		✓	
17	El docente del área cumple con las actividades académicas.	✓		✓		✓	
18	El docente del área realiza encuestas para conocer el nivel de satisfacción de su desempeño académico.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Calidad de gestión				✓			
19	La Institución cuenta con un director responsable y preocupado.	✓		✓		✓	
20	El gestor educativo es para mí una imagen de respeto.	✓		✓		✓	
21	El gestor educativo demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	✓		✓		✓	
22	El director se preocupa porque el docente brinde un servicio académico.	✓		✓		✓	
23	Mis padres están conformes con la gestión que realiza el director.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MARISIPENCA VANESA LUDEÑA HUAMAN DNI: 41429745

Especialidad del validador: DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

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

LOS ANOS, 10 de 11 del 2019


Firma del Experto Informante.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Angel Salvatierra Melgar, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada **"Calidad de servicio del Área de Educación para el trabajo en la I.E.E "Mariano Melgar", Breña 2019"** de la estudiante **María Angélica Galarza Sánchez**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó 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, 10 de enero del 2020



Angel Salvatierra Melgar

DNI:19873533

PRINT TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
turnitin.com/app/carta/tes/?o=1247854014&lang-es=es&ore=102&cs=1&us=1609012483

feedback studio Calidad de servicio del Área de Educación para el trabajo en la L.E.E "Mariano Melgar", Breña 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Calidad de servicio del Área de Educación para el trabajo en la L.E.E "Mariano Melgar", Breña 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Administración de la Educación

AUTORA:
B^a María Angélica Galarza Sánchez (ORCID: 0000-0002-7785-0949)

ASESOR:
Dr. Ángel Salvatierra Melgar (ORCID: 0000-0003-2817-630X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de la Calidad de Servicio

LIMA - PERÚ

2020

Resumen de coincidencias X

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

19	1	Entregado a Universidad...	8 %
	2	repositorio.ucv.edu.pe	5 %
	3	idus.us.es	1 %
	4	theifit.com	<1 %
	5	Entregado a Universidad...	<1 %
	6	repositorio.uladecch.edu...	<1 %
	7	sisap.hypemart.net	<1 %
	8	Entregado a Universidad...	<1 %
	9	repositorio.uval.es	<1 %
	10	Entregado a Universidad...	<1 %
	11	www.ozulu.com	<1 %

Página: 1 de 85 Número de palabras: 13180

Text-only Report High Resolution Activado 2x 08:33 23/01/2021

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS



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)

GALARZA SÁNCHEZ, MARÍA ANGÉLICA

D.N.I. : 06134790

Domicilio : Lab. Palomino 3^{er} Zona Block VIII-4-12/Lima Cercado

Teléfono : Fijo : 01-5641195 Móvil : 934937212

E-mail : maryangelica.2050@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

GALARZA SÁNCHEZ, MARÍA ANGÉLICA

Título de la tesis:

VALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE EDUCACIÓN
PARA EL TRABAJO EN LA I.E.E "MARIANO
MELGAR", BREÑA 2019

Año de publicación : 2020

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

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

Firma :

Fecha :

13/02/2020

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MARÍA ANGÉLICA GALARZA SÁNCHEZ

INFORME TITULADO:

CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE
EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO EN LA I.E.E
"MARIANO MELGAR", BREÑA 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE
LA EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 25 DE ENERO DE 2020

NOTA O MENCIÓN: APROBAR POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN