



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Propuesta para mejorar la gestión de calidad de servicio de la Unidad
Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche Guayaquil – 2017.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Pinza Jara Marylin Narcisa (ORCID: 0000-0003-0683-3997)

ASESOR:

MGs. Agurto Marchan Winner (ORCID: 0000-0002-0396-934)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PIURA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis tres princesas Madelyne, Scarlett, Paula, mi esposo Javier, mis padres Wilfrido y Carmelina que son fuentes de motivación e inspiración de esta trayectoria en estudiar mi maestría en un país lejano y querido.

La autora

Agradecimiento

A Dios por acompañarme en cada minuto de mi vida.

Y muchas personas que colaboraron, como la U.E.N.S.Q por su apoyo incondicional. A ellos y a más, mil gracias.

La autora

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Marylin Narcisa Pinza Jara estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con C.I. 0917942534, con la tesis titulada “Propuesta para mejorar la gestión de calidad de servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche Guayaquil – 2017”

Declaro bajo juramento que:

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

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

Piura, septiembre de 2019.



Marylin Narcisa Pinza Jara
C.I. 0917942534

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	14
2.1 Tipo y Diseño de investigación	14
2.2. Variables, operacionalización	15
2.3 Población y muestra	16
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5 Procedimientos	17
2.6 Métodos de análisis de datos	17
2.7 Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	31
Anexo 1: Cuestionario - Calidad del servicio percibido	31
Anexo 2 - Ficha técnica del instrumento:	53
Anexo 3 Validación de Instrumentos	54
Anexo 4 Autorización a Institución Educativa	57
Anexo 5 Autorización de la Institución Educativa	58
Anexo 6 Plan de acción	60
Anexo 7 Matriz de Consistencia	65
Anexo 8 Autorización para publicación de tesis	67

Anexo 9 Acta de Originalidad	68
Anexo 10 Pantallazo del Software Turnitin	69
Anexo 11 Autorización de la versión final del trabajo de investigación	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la población de la investigación en la Unidad Educativa Nuestra Señora Quinche, 2017.....	16
Tabla 2 Niveles e intervalos de puntuaciones.....	18
Tabla 3 Nivel de elementos tangibles de la calidad del servicio	19
Tabla 4 Nivel de fiabilidad de la calidad del servicio	20
Tabla 5 Nivel de capacidad de respuesta de la calidad del servicio.....	21
Tabla 6 Nivel de seguridad de la calidad del servicio.....	22
Tabla 7 Nivel de empatía de la calidad del servicio.....	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de elementos tangibles de la calidad del servicio	19
Figura 2 Nivel de fiabilidad de la calidad del servicio	20
Figura 3 Nivel de capacidad de respuesta de la calidad del servicio	21
Figura 4 Nivel de seguridad de la calidad del servicio	22
Figura 5 Nivel de empatía de la calidad del servicio	23

RESUMEN

El presente trabajo de investigación responde a la necesidad de mejorar la gestión de calidad de servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche. Guayaquil. 2017. Para su desarrollo bajo un paradigma socio-crítica, el tipo de estudio descriptivo simple - propositivo y diseño no experimental y transversal. Se trabajó con un muestreo probabilístico aleatorio simple. La muestra estuvo conformada por 30 padres de familia, a quienes se les aplicó la Escala valorativa sobre la calidad del Servicio percibido. Para el análisis de los datos se empleó tablas de distribución normal, gráfico de barras estadísticos descriptivos básicos.

Los resultados determinaron que, la calidad de servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche. Guayaquil apuntan en un nivel malo de 67% a elementos tangible (tabla 3), Fiabilidad 63% malo (tabla 4), Capacidad de respuesta Fiabilidad 63% malo (tabla 5), Seguridad Fiabilidad 57% malo (tabla 6), Empatía Fiabilidad 60% malo (tabla 7), Concluyendo que los usuarios externos, de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche. Guayaquil se encuentran insatisfechos con la calidad de servicio que brinda dicha entidad, por lo que justifica la propuesta para la mejora la calidad del servicio al usuario.

Palabras clave: Propuesta, Calidad, Servicio.

ABSTRACT

This research work responds to the need to improve the quality of service management of the Our Lady of Quinche Individual Education Unit. Guayaquil 2017. For its development under a socio-critical paradigm, the type of simple descriptive study - propositive and non-experimental and transversal design. We worked with a simple random probabilistic sampling. The sample consisted of 30 parents, to whom the rating scale on the quality of the perceived service was applied. For the analysis of the data, normal distribution tables, basic descriptive statistical bar graph were used.

The results determined that the quality of service of the Private Education Unit Our Lady of the Quinche. Guayaquil point at a bad level of 67% to tangible elements (table 3), Reliability 63% bad (table 4), Responsiveness Reliability 63% bad (table 5), Security Reliability 57% bad (table 6), Empathy Reliability 60% bad (table 7), concluding that external users, of the Private Education Unit Our Lady of Quinche. Guayaquil is dissatisfied with the quality of service provided by that entity, so it justifies the proposal to improve the quality of service to the user.

Keywords: Proposal, Quality, Service.

I. INTRODUCCIÓN

La actual gestión de la calidad del servicio es una circunstancia básica que debe ser considerada en su mejoramiento y / o posición competitiva en cualquier nivel organizacional (Fuentes, 2002). De la misma manera, el servicio al asiduo significa ofrecer una asistencia de eficacia, y cuánta influencia tendrán las acciones que se formulen en los resultados finales que la organización brinde a los usuarios.

Universalmente se ha distinguido por el crecimiento económico e innovación tecnológica, todas las instituciones y organizaciones públicas actúan con base en el paradigma de la excelencia, y se enfocan en el método de calidad del servicio, prestando atención al proceder de sus beneficiarios interesados como consumidores externamente. Igualmente, en un establecimiento u organismo, ya sea una institución pública o privada, se ha mostrado atención a los aspectos de evaluación y valoración, que vinculan el comportamiento de la institución a las características y cuidados que brinda.

En el "Manual de Mejoramiento de la Atención a la Ciudadanía de las Entidades Administrativas Públicas", se señaló que este progreso además de otorgarse en la suma de los métodos interconectados orientados a la obtención de servicios institucionales, sino también en una serie de elementos rectores o estándares Establecido. Al respecto: "... Todo aquel que esté dispuesto o actúe en su nombre tiene derecho a utilizar los servicios del Estado si realiza la debida diligencia y se considera que tiene calidad ..." (PCM, 2015, p. 11).

En el caso concreto de la U.E.P. "Nuestra Señora de los Cinco Hijos" no tiene nada que ver con el problema descrito. Como se concluyó en el diagnóstico anterior, la asistencia brindada a los beneficiarios externos no fue satisfactoria. El nivel de propiedad de las actividades proporcionadas a los usuarios es obviamente insuficiente; esto puede reflejarse en descriptores, por ejemplo:

Objetar la atención prestada al solicitar documentos, la escasa capacidad para responder adecuadamente a los requerimientos del consumidor, el descuido de comprensión de operaciones a seguir por diversas agencias, y la incidencia de reclamos de las agencias a las que se refieren los interesados. La ayuda brindada ha sido probada en reiteradas solicitudes; insatisfacción con las inquietudes de algunos trabajadores; percepciones de la falta o habilidad de los trabajadores para resolver trámites; percepciones negativas en el proceso de orientar a los usuarios sobre los servicios de UEP Señora del Quinche".

Por otro lado, desde el entendimiento de los agentes internos de la UEP "Nuestra Señora del Quinche", se puede apreciar que una serie de defectos y / o diferencias son los motivos o motivos que restringen la calidad de los servicios a la ciudadanía, tales como: insuficientes capacidades técnicas existentes e insuficientes capacidades logísticas, Demasiada carga de trabajo, falta de espacio para la formación del empleado, falta de proyección y distribución corporativa.

Ante los problemas descritos, esta investigación tiene como objetivo: evaluar la misión de la ayuda educativa en particular, determinar las limitaciones y / o diferencias que la restringen y planificar aspectos estratégicos de gestión que puedan brindar mejores servicios a los usuarios a partir de estos insumos.

Al respecto, Millán (2001) cree que la correlación entre la investigación sobre la calidad de la prestación del servicio y la determinación de las dificultades que conducen al insuficiente servicio prestado por la organización revela las razones de la falta de prestación del servicio. Calidad, búsqueda de soluciones y estrategias de mejora de proyectos, es por ello que los temas de investigación juegan un papel importante en la vida de la organización y su reputación.

Por ello, este estudio propone perfeccionar la GC en la UEP Nuestra Señora del Quinche, para lo cual se implementarán lineamientos estratégicos y actividades que orienten el desarrollo de actitudes positivas y así buscar cambios en los servicios a los usuarios.

La investigación propuesta se hizo realidad gracias a una revisión de la literatura relacionada con el precedente propuesto:

Izaguirre y Silva (2014), en su tesis de Maestría de administración en educación, titulada: Evaluación y propuesta para mejorar la calidad del servicio que se brinda al usuario en la UCV – Chimbote, como una investigación descriptiva, con propósito y un método mixto, utilizamos el cuestionario como herramienta y cooperamos con los datos del censo otorgados por 30 representantes administrativos de 85 departamentos competentes para determinar "... la satisfacción de la mayoría (74%) de los directores medio". Asimismo, existen una serie de necesidades asistenciales y expectativas insatisfechas relacionadas con los recursos y la atención brindada, en vista de esa situación se expone un plan de mejora basado en el marco de integración e innovación del establecimiento. Proceso de atención personalizada.

Norabuena (2016). En su tesis de Maestría titulada: Propuesta para mejorar la calidad del servicio de atención al usuario del Gobierno Regional de Tumbes, 2016 de la Universidad “Cesar Vallejo” con base en el modelo Servqual, se desarrolló una investigación descriptiva intencionada y un método híbrido, la muestra está compuesta por 60 altos directivos y 140 usuarios del área de la administración de Tumbes. En las respuestas se demostró “... la calidad de servicio percibida el 62,5% de consumidores y el 48,8% que se enmarca en un rango regular, con ello sus sugerencias son razonables y necesarias.

Alejo (2015). En su indagación: Propuesta para la mejora de la calidad del servicio al usuario del estamento administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” – Huaraz, 2015, El trabajo representativo-intencional y los métodos a través de una muestra aleatoria, compuesta de trescientos setenta y un participantes correspondientes a funcionarios y discentes, llegaron a la siguiente conclusión: “54% de estudiantes y 43% de administradores La evaluación de la calidad es moderadamente satisfactoria; igualmente, se puede determinar que la asistencia brindada, la seguridad no es tan confiable, la respuesta a la solicitud es lenta y falta la simpatía del colaborador, lo que prueba que la propuesta es razonable.

Ramírez (2016) con su estudio: Satisfacción de la calidad del servicio al usuario del Ministerio de transporte de Tumbes – 2014, el mismo que se basa en la descripción. Se procesa mediante un prototipo aleatorio compuesta por 240 beneficiarios externamente que han recibido vigilancia del Ministerio de Transporte de Tumbes, se utiliza el nivel calificado de "complacencia a la prestación obtenido". Finalmente, "... el 36% de los beneficiados piensa que la CS es insatisfactoria, y en términos de seguridad (76%) y empatía (81%), así como el 50% de las capacidades. Respuesta y El nivel de fiabilidad (80%) y los elementos tangibles (59%) están en el nivel de satisfacción ...”.

Ruíz (2016) con su indagación, Gestión de la calidad del desempeño en los docentes del Área de Lenguaje del Colegio La Salle de Riobamba, durante el primer semestre del año académico 2012-2013, su objetivo fue determinar la GC que los educadores tienen en la asignatura de lengua. Este estudio descriptivo se utilizó como herramienta para los cuestionarios, de los cuales el 32,91% de los estudiantes (alcanzaron el nivel de aprendizaje) El 28,33% (a punto de alcanzar el nivel de aprendizaje) y el 11% de los alumnos tienen una puntuación media no superior a 4 puntos, equivalente a "insuficiente". Esto y los resultados muestran que el desempeño de la docente promedia el 36,66%, lo que indica que se necesita

formación. Por tanto, se finiquita que la GC depende de la práctica realizada por los instructivos en el asunto de enseñanza.

Sánchez W. (2013) realizó un trabajo en la ciudad de Loja denominada Evaluación de la calidad del desempeño profesional docente y directivo en el colegio Paulo Freire”, su propósito es favorecer las condiciones reales de enseñanza y trabajo, utilizar correctamente los procedimientos y manifestar a los requerimientos de una instrucción de alta calidad de manera oportuna y completa. En esta investigación se utilizan métodos inductivos, deductivos y descriptivos. Por lo general, se enfoca en la teoría, el propósito es ampliar el concepto de buscar resolver el problema, como herramienta para usar el cuestionario, el cuestionario refleja el trabajo del gerente, el 53% de los encuestados respondió que el gerente nunca o rara vez usa Estrategias como la socialización de la docencia, por ello, se recomienda que los directivos organicen seminarios para mejorar la docencia y la práctica docente.

Córdova (2015) En su trabajo de investigación realizado en la Universidad de Guayaquil con el tema “Análisis comparativo de la gestión de calidad educativa entre la Universidad Tecnológica Ecotec y sus pares surcoreanas del Consorcio para la Colaboración de la Educación Superior en América del Norte”, en cuya investigación se consistía en identificar si el modelo que utiliza la Universidad Ecotec logra que los niveles de calidad mejoren el desempeño docente, dicho estudio tuvo un diseño de investigación descriptivo correlacional, donde se intenta describir las características y relacionarlas, en vista que se realizó en un periodo del 2011 al 2013 su alcance temporal corresponde al tipo longitudinal.

Lita D. (2014) en su trabajo de investigación en la Flacso cuyo tema de investigación fue “Políticas de mejoramiento de la calidad de la Educación Básica en los países andinos: análisis comparado de Venezuela, Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú” teniendo como objetivo el “Análisis de las políticas y establecer las distinciones y similitudes que existen para alcanzar la calidad educativa en país andino. Pues para esta investigación se determinó utilizar una metodología de análisis comparativo. En esta investigación se analizó mediante la obtención de información consultada de otras investigaciones empíricas en fuentes electrónicas las consecuencias que se han dado en el área educativa y una breve descripción en América Latina, lo que estos países vienen realizando con la intención de mejorar la calidad de educación. Tomando en referencia esta investigación a la situación actual en el país en el ámbito educativo mucho se ha cambia para alcanzar el desafío de brindar una educación de calidad tal es así que desde el 2010 se realizó la Actualización y el

fortalecimiento Curricular teniendo en cuenta que se venían cambios para años posteriores en cuanto el nuevo currículo y se incrementó los estándares que evalúen y evidencien la calidad en la educación.

Entre las definiciones que se le atribuyen a gestión de calidad se puede mencionar a Fuentes (2002), quien menciona que la GC representa una circunstancia primordial considerando el diseño de mejora la estructura institucional. Igualmente, la definición de Camison, Cruz y González (2006) quienes aseveran que el rango de requerimiento del consumidor proviene de nuevas organizaciones puesto que los procesos actuales permiten que se creen factores de calidad en estas organizaciones modernas.

Por su parte James (1997) afirma que, de acuerdo con los antecedentes sociales, económicos y culturales, el concepto de gestión de la calidad cambia con el tiempo; por lo tanto, se divide en 4 fases: 1.- etapa de investigación, 2.- etapa de garantía de calidad, 3 etapa de revisión, la última etapa del servicio de calidad general. Por tanto, la GC se concibe actualmente de disímiles formas, a manera una nueva clasificación de la gestión, una elección transcendental, otro oficio de gestión, un nuevo concepto de gestión, etc.

La GC aún no cuenta con una definición completa, pues forma una percepción indeterminado y confuso, difícil de observar y medir; de igual manera, los gerentes tienen conceptos incompletos de las habilidades, compendios y metodologías para establecer cada método de GC. (James, 1997; p 65).

La British Standards Institution (1991) la define como una ideología de gestión cuyo propósito es lograr el diseño organizacional de una manera más efectiva utilizando las ventajas de todos los empleados y sus visiones de mejora continua y fijar metas.

A su vez, Deming (Deming, 2004) lo define como un proceso de acción organizado y organizado, que también tiene como objetivo alcanzar metas de manera efectiva y eficiente, y poder compensar a sus consumidores en el momento adecuado y al importe justo. A través del estudio del aseguramiento de la calidad, la gerencia enfatizó la dirección de involucrar a empleadores y la determinación de suscitar el canje de la institución. Por otro lado, la calidad tiene como objetivo que los usuarios se sientan cómodos en la organización, donde puedan acreditar las medidas que toman para mejorar la calidad de los servicios que prestan. El componente general se refiere a los esfuerzos de todo el personal de la organización, y todos los aspectos están alineados en la dirección del progreso perenne y la satisfacción del usuario.

Por otro lado, según Camison, Cruz y González (2006), los métodos de gobierno corporativo tienen cuatro características, que se resumen a continuación: Primero, la implementación de cambios organizacionales duraderos que conduzcan a su cultura, cambio, organización. En otras palabras, necesita un nuevo sistema de creencias y valores que pueda cambiar el comportamiento y el pensamiento de todas las personas de la organización. Asimismo, también requiere un plan estratégico con metas claras y estrategias relacionadas.

Los cambios organizacionales que implica CG abordarán los siguientes aspectos de la organización: misiones participativas y acordadas, metas claras y conmensurable, estrategias convenientes, una organización apoyada en tecnologías, una sapiencia, personal y procesos sólidos administración. En segundo lugar, el cambio cultural en el sistema de aseguramiento de la calidad, porque alguna distribución encaminada al perfeccionamiento incesante, para ello se posee una erudición que apoye la innovación o introduzca cambios en la vida de la organización.

Al respecto, Bennis (1969) señaló que la actuación del sujeto está determinada por afirmaciones, productos y condiciones, por lo tanto, si quieres implementar cambios en tu organización, depende primero de ti cambiar la cultura del empleado. El canje formativo plantea un desafío para su distribución y orientación, porque requiere cambios importantes en la calidad y el comportamiento de los miembros y su origen sistemático.

Al respecto, Holaviak (1995) reflexiona que las energías de negocio deben ser agrupados y continuados, también de que requiere una estrategia de cambio cultural activa y poderosa en términos de entorno, estilos de gestión y relaciones con los usuarios. Haga que los deseos y perspectivas de todos vayan en la misma orientación.

Lau y Anderson (1998) creen que para lograr la permuta cultural es necesario formular 4 pasos. Inicialmente un autoanálisis, que es la posición actual de la organización, y el segundo paso es el encargado de aclarar el nivel filosófico de la visión. La organización también define el sistema de valores que guiará su competencia y comportamiento organizacional. Seguido de una estrategia, la cual puede decretar la controversia acorde con el enfoque, y finalmente determinar la extensión operante para determinar las prácticas técnicas, sociales y culturales de los principios de implementación.

En tercer lugar, debemos considerar el establecimiento de un régimen de productos y significa que el aseguramiento de la eficacia demanda que los empleados internalicen un

vinculado de bienes, compendios y cualidades como pauta para el cuidado y la conducción de la metodología estructural.

En cuarto y último lugar, los métodos y herramientas de cambio, con el objetivo de innovar y practicar, que provoquen cambios en la composición de las competencias y la gestión habitual de los expertos. Es necesario gestionar el recurso humano, que se caracteriza por el aprendizaje conjunto, el trabajo en equipo, el compromiso conjunto y la formación de una estructura horizontal acorde a procesos y resultados.

Otro paraje, en el régimen de la norma ISO 9001: 2000 y el método GC, Novotec y Soluciona (2001) refieren compendios básicos que orientan la distribución y el proceder de sus integrantes: métodos de consumo, aportes de los empleados, Liderazgo, gestión de mejora continua sistemática, métodos basados en procesos, métodos de resoluciones y aspectos bilaterales y beneficiosas con proveedores.

Marco regulatorio para la GC: Según la Organización Internacional de Normalización (ISO), ISO 9001 es la organización responsable de formular modelos de calidad y publicarlos como estándares difundidos. El asunto de implementación de SGC basado en el modelo de especificación certificable elimina la serie de normas ISO 9001; este es un tipo de especificación de diligencia universal reconocido. Estos modelos se ampliaron posteriormente a otros campos y departamentos de gestión, como el departamento de educación.

Según Dearing (2007), la norma ISO 9001 utiliza aspectos y componentes que miden la calidad del servicio, estos aspectos y componentes producen ciertos beneficios, brindan disciplina en toda la organización y promueven los estándares de calidad brindados a los usuarios, así como su satisfacción. La capacidad de garantizar que la gestión de recursos humanos, equipos y productos básicos satisfaga las expectativas del consumidor y reconoce que inconvenientes similares radican en prevenirlos y / o corregirlos.

En lo que respecta a Novotec y Soluciona (2001), la composición del SGC conforme a la norma ISO 9001: 2000 se refiere al proceso organizativo y planificación de diligencias relacionadas con las sucesivas etapas: fase de toma de disposiciones y gestión de compromisos parciales, planificación de proyectos y fase de organización, fase inicial Etapa de autoevaluación, etapa de información, sensibilización y capacitación del particular, producción de instrumentos elementales, a manera de manuales de eficacia, métodos,

instrucciones, etc., etapa de implementación del gobierno y últimamente etapa de rastreo y perfeccionamiento.

Con base en los comentarios sobre la teoría de la calidad, se puede concluir que este es un término con características relativas, subjetivas y complejas. Por tanto, a partir una representación de pluralidad, concurren diversas maneras de definirlo, comprenderlo, evaluarlo o visualizarlo. Como el concepto más aceptado por la colectividad de los estudiosos, puede definirse como una reflexión, que no solo puede producir calidad de acuerdo con una variedad de estándares diferentes, sino también percibir la calidad.

Para el propósito de esta investigación, fundamento la categorización de métodos propuesta por Fuentes (1998), la calidad se precisa tal como un asunto intrínseco, general y emprendedor. La disposición como asunto se ve como un conjunto de actividades y recursos interconectados que pueden promover la innovación en los resultados. El concepto de calidad global no solo aumenta la escala de producción, sino que también aumenta el mercado e intenta avalar las perspectivas de los beneficiarios. Es subjetivo porque se basa en la percepción y el juicio de valor del usuario, y puede medirse a través de características instituyendo las posibilidades del consumidor o del interesado. Hablar de calidad es una comunicación perenne, que depende de varios factores, pero también de un progreso perenne. Finalmente, considerando que el discernimiento de la calidad se cimienta en los clientes o usuarios y en cargo de las perspectivas y necesidades de sus clientes, la calidad se considera una visión relativa.

Según el modelo de protocolo propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), quien ofreció una solución para mejorar la CS, que es reconocida por los clientes, y consideran una serie de dimensiones para limitar la calidad del servicio.

Sin embargo, los mismos autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) fueron influenciados por cinco dimensiones en el estudio posterior, que se relacionan con los servicios que brindan. Eso es:

En la primera dimensión, los elementos tangibles se refieren al externo, infraestructura, recursos, equipamiento, introducción de personal, y estos materiales dentro de la organización, los cuales no solo se aprecian desde el atractivo, sino que también permiten a los usuarios obtener los beneficios o resultados esperados.

La segunda dimensión es la confiabilidad. Se define como la capacidad de brindar asistencia de manera confiable y cuidadosa, es decir, la organización se compromete a hacer algo dentro de un cierto período de tiempo. Por lo tanto, como el requisito importante de una organización para los usuarios es el servicio brindado o prometido, recuerde siempre En vivo, la primera vez que un usuario recibe un servicio será una carta de presentación, y la confiabilidad que se nos brinde como organización depende de la carta de presentación.

La capacidad de respuesta se puede encontrar en la tercera dimensión. Esta dimensión toma en cuenta la capacidad y características de los subordinados para ayudar a los usuarios y brindar los servicios requeridos, brindar ayuda rápida a sus asiduos y / o beneficiarios, y la habilidad de los empleados de la organización para ayudar. Brindar más oportunidades a los clientes depende de las preferencias del usuario.

La cuarta dimensión es la seguridad, que se refiere al conocimiento y esmero de los empleados, las prácticas que generan compañerismo y reputación entre los compradores, el proceder de los empleados el mismo que emana credulidad, atención y reacción de las necesidades de los consumidores.

La quinta dimensión incluye la vigilancia personalizada a cada usuario, atención en el momento oportuno, atención personalizada, atención cordial y atenta, respuesta a los activos de los beneficiarios e identificación de las necesidades de los beneficiarios interesado.

A partir de la representación estratégica de la calidad del servicio, existen varios modelos teóricos de CS. También preste específico vigilancia a los aspectos que los beneficiarios consideran evaluar; para este estudio, considere el siguiente modelo:

1. Modelo de Grönross (1984). Según el punto de vista del autor, cree que la CS consta de dos aspectos: el resultado del proceso y los aspectos relacionados con los plazos. Ambos implican cómo reubicar la atención al cliente. El nivel técnico está relacionado con la confianza y responsabilidad de la prestación, también responde las consecuencias esperados y la complacencia de los participantes (Ros, 2000). Por otro lado, las dimensiones funcionales o relacionales se refieren a actividades que afectan la prestación de servicios, incluyendo compendios palpables: empatía, reacción y confiabilidad.
2. Modelo de Eiglier y Langeard (1989). Proponen evaluar la CS considerando tres aspectos interrelacionadas, y solo cuando cada una se alcance, se podrá lograr la CS.

- a) La calidad de los servicios prestados. Es el producto o resultado final, y se basa en las expectativas y niveles de demanda cubiertos.
- b) La calidad de todos los aspectos del proceso del servicio de intervención se refiere a los elementos que aportan beneficios a los usuarios, como los recursos que proporciona, todos los aspectos de los empleados y los niveles de eficiencia.
- c) La calidad del asunto de requerimientos se define por la eficiencia, el encadenamiento conveniente, la luminiscencia, la reducción de los procedimientos y la adaptabilidad a los requerimientos y confianzas del usuario.

Se considera un aspecto relacionado con el perfeccionamiento de los métodos de GC y se basa en la necesidad de identificar los siguientes aspectos: explicar el problema de la mala calidad del servicio en la organización, explicar la causa o motivo, establecer alternativas de solución y pautas adecuadas. Mejorar. (Camisón, Cruz y González, 2006).

Propuso el tipo propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993). Estos prosistas realizaron una encuesta y trataron de dar respuesta a las consecutivas cuestiones:

- ¿Qué tamaño constituye la calidad?
- ¿Cuándo se considera un servicio de calidad?
- ¿Cuáles son los problemas de un instrumento que mide la calidad?

El resultado de esta investigación es el desarrollo de una herramienta de medición de la calidad, denominada Servqual, que muestra las opiniones de quién brinda el servicio, quién recibe el servicio y la valoración de la atención por los usuarios.

Servqual es una herramienta de medición basada en una escala de calificación tipo Likert que se utiliza para medir la calidad de los servicios recibidos. Consta de cinco subescalas, que involucran cinco dimensiones, que no se pueden mostrar claramente en muchos ítems. Estos elementos implican problemas frecuentes y usuales de cualquier sociedad. Asimismo, otros científicos, como Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) creen que el sondeo ayudará a personalizar los inconvenientes que a menudo se presentan, y se ha mejorado mediante el uso de una herramienta más concisa que puede basarse en defectos, Investigue las diferencias y sus respectivas causas. Qué medidas de mejora se han tomado.

Es importante resolver las principales dificultades y tener en cuenta que la organización conoce la ayuda brindada por el beneficiario. Balasuro, Zeithanl y Berry (1985) propusieron un modelo ajustado identificado y denominado SERVQUAL en 1988. Debido a su primer modelo criticado, posteriormente reajustaron el control de la calidad del servicio para proporcionar interesantes Defina el modelo. En 1996, Asubonteng et al., Proporcionaron nuevos ejemplos para futuras investigaciones, que incluían recomendaciones sobre el equilibrio de la calidad del servicio. (QSE).

El estudio de Parasuraman se enfatiza en señalar que los servicios que presentan mayor dificultad tienen tres características que son la Inseparabilidad, la Heterogeneidad y la Intangibilidad.

Considerándose así la Inseparabilidad como la entrega intacta del servicio de parte del personal de la institución al cliente, ya que de acuerdo al servicio que el cliente percibe influye en la calidad que el cliente bien podría evaluar.

La Heterogeneidad corresponde a la variedad de servicios que brinda una institución refiriéndose así al talento humano, al recurso, equipamiento, infraestructura y tiempo que tenga para brindar al cliente, aunque sea difícil el logro puesto que no siempre la institución brinda lo que el cliente aspira a recibir.

Refiriéndonos a la intangibilidad se deduce a la condición o cualidad del servicio pues no es fácil medirlos, contarlos, inventariarlos y comprobarlos antes de que lleguen a manos del cliente.

Es por ello que Parasuraman presumen que al cliente le es más fácil evaluar el servicio que recibe que la calidad del producto que adquiere, pues el resultado de la calidad de servicio se compara con el desempeño. Además, se podría evaluar el servicio no solo al finalizarlo sino durante el transcurso que este se realiza. Y para finalizar

Es por eso que se plantea la siguiente interrogante:

¿Qué elementos debe contener una propuesta para mejorar la gestión de la calidad de servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche- Guayaquil, 2017?

Por tanto esta investigación se justifica de manera Teórica: El presente estudio permitirá identificar en la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche la calidad de servicio que se brinda, además de proponer un plan de acción, con ello se podrá fortalecer

los estudios sobre calidad de servicio ya que a través de las dimensiones consideradas se construirá nuevas aportaciones en cuanto a calidad de servicio con el fin de lograr un mejoramiento continuo los resultados serán considerados significativos en relación con la calidad del servicio brindado.

Relevancia social. Considerando el ámbito social los favorecidos serán todos los actores de la Unidad Educativa puesto que las ejecuciones que conciba esta indagación van a recurrir como partida de búsqueda para la decidir en cuanto a las acciones que se tomara para la propuesta de mejoramiento d calidad se servicio,

Práctica. Las deducciones alcanzadas en la presente investigación pueden ser transferibles a instituciones públicas ubicadas en Guayaquil; ya que se ha planteado las propuestas de mejora de la calidad de servicio en atención al usuario; para que se brinde un servicio de manera eficiente, eficaz, oportuno y buena imagen institucional, así como de evaluar, analizar, develar las percepciones, sugerencias y diseñar los lineamientos estratégicos de una buena gestión.

Metodológica. Es preciso indicar, que la presente investigación contribuyo a proporcionar instrumentos válidos, verídicos y confiables, la que podrá ser adaptado por los usuarios internos del establecimiento.

Puesto que la indagación posee un alcance de propositiva no se solicita la enunciación de la hipótesis de estudio. Ya que responde a un estudio bibliográfico-documental, porque detalla la gestión de calidad de servicio, representa sus características, sus restricciones y sus puntos críticos. La investigación es de tipo propositiva por cuanto se establece en una carestía o vacío dentro de la institución, se realizará una propuesta de sistema de evaluación del desempeño para resolver las deficiencias encontradas.

No obstante, para la observación de la variable de estudio, podríamos partir de la siguiente premisa:

La calidad del servicio de atención al usuario en la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche - Guayaquil, 2017 es deficiente, según la percepción de los usuarios que visitan dicha entidad, ya que existe la mala atención al usuario, información errónea, debilidades con el personal que influye directamente con los usuarios, demora en la atención, incentivos.

Para la presente investigación se plantearon los siguientes objetivos:

Objetivo General

Diseñar una propuesta para mejorar la gestión de la calidad del servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche - Guayaquil, 2017

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de elementos tangibles de la calidad del servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche - Guayaquil.
- Identificar el nivel de fiabilidad de la calidad del servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche - Guayaquil.
- Identificar el nivel de capacidad de respuesta de la calidad del servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche - Guayaquil.
- Identificar el nivel de seguridad de la calidad del servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche - Guayaquil.
- Identificar el nivel de empatía de la calidad del servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche - Guayaquil.

II. MÉTODO

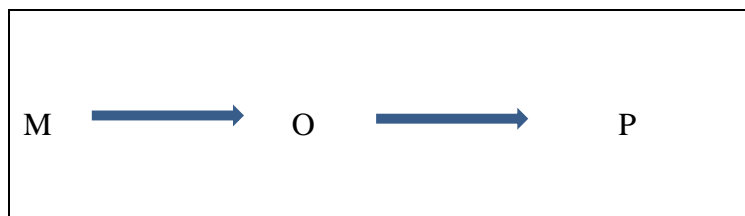
2.1 Tipo y Diseño de investigación

Para la actual exploración incumbe al tipo No experimental, con un diseño descriptivo-propositivo.

Descriptiva, porque detalla la situación acerca del estado actual del problema, describe sus rasgos y características, sus restricciones y el porqué de su estado actual además de evaluar las mismas. “La indagación descriptiva detalla pertenencias, peculiaridades y fisonomías significativos los aspectos que se examine”. Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Propositiva debido a que realiza una propuesta de Gestión de Calidad de Servicio para superar las incorrecciones halladas. Giler, J. (2015) “La investigación propositiva se identifica por forjar discernimiento, partiendo del trabajo que realiza cada actor que forma parte de la indagación”. Propenden además el progreso, el fortalecimiento y el mantenimiento los elementos del estudio, con el fin de lograr altos niveles de calidad de servicio.

Considerando lo antes expuesto se realizó el siguiente esquema:



Dónde:

M: Muestra de estudio: Usuarios externos y personal de la UEPNSQ.

O: Observación del nivel y la causa de los errores en la gestión de la calidad del servicio percibidos por los usuarios internos y externos.

P: Propuesta para mejorar la gestión de la calidad del servicio al usuario.

2.2. Variables, operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de calidad de servicio	Es el juicio global del usuario acerca de la excelencia o superioridad global del producto, expresada en la diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los usuarios y sus percepciones (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993).	Para medir la calidad de servicio se aplicó el cuestionario SERVQUAL a los usuarios que consta 22 ítems y se consideró sus dimensiones para los agentes internos se aplicó una guía de entrevista entre las expectativas y las razones que condicionan la calidad de servicio	<p>ELEMENTOS TANGIBLES</p> <p>FIABILIDAD</p> <p>CAPACIDAD DE RESPUESTA</p> <p>SEGURIDAD</p> <p>EMPATÍA</p>	<p>Equipamiento de aspecto moderno</p> <p>Instalaciones físicas visualmente atractivas</p> <p>Apariencia integral de los colaboradores</p> <p>Elementos tangibles atractivos</p> <p>Cumplimiento de promesas</p> <p>Interés en la resolución de problemas</p> <p>Realizar el servicio inmediatamente</p> <p>Concluir en el plazo prometido</p> <p>Ser asertivo</p> <p>Colaboradores comunicativos y asertivos</p> <p>Colaboradores rápidos</p> <p>Colaboradores dispuestos a ayudar</p> <p>Colaboradores que responden</p> <p>Colaboradores que transmiten confianza</p> <p>Usuarios seguros con su instancia Educación local</p> <p>Colaboradores amables</p> <p>Colaboradores bien formados</p> <p>Atención individualizada al usuario</p> <p>Horario conveniente</p> <p>Atención personalizada de los colaboradores</p> <p>Preocupación por los intereses de los usuarios</p> <p>Comprensión por las necesidades de los usuarios</p>	Ordinal

Adaptación propia

2.3 Población y muestra

Población

Hernández, Fernández y Baptista, (2010). La población se designa como la totalidad de los fenómenos estudiados con características comunes.

En este caso la población está conformada por 30 padres de familia, que son los dirigentes de los comités de año básico (representando a los usuarios externos) de la U. E. P. Nuestra Señora del Quinche en el año académico 2017.

Tabla 1 Distribución de la población de la investigación en la U.E. N.S.Q., 2017

ACTORES	Total	Sexo	
		H	M
Padres de familia	30	10	20

Fuente: Secretaría de la unidad educativa particular N.S.Q.

Muestra:

En tal sentido, para el caso de la muestra se consideró a los 30 padres de familia como usuarios externos el tipo de Muestra no probabilística por conveniencia. Hernández (2010), expresa: "Las muestras no probabilísticas son muestras seleccionadas por los investigadores según sus propios criterios, sin reglas matemáticas ni datos estadísticos"(p.16)

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas:

De acuerdo con los objetivos marcados en este estudio, se utilizaron técnicas de encuesta porque se realizará de forma anónima para buscar opiniones de usuarios fuera de la UE. De esta forma, la Agencia de Seguridad Nacional busca soluciones alternativas a los problemas que se plantean.

Instrumentos:

El cuestionario utilizado en esta encuesta se denomina "calidad de servicio percibida" por su aplicación a los padres (usuarios externos) y es una adaptación del cuestionario SERVQUAL propuesto por Parasuraman A., Zeithaml V. y Berry (1993). Esto puede medir la calidad del servicio proporcionado por la UE a los usuarios percibidos NSQ

La escala de calificación consta de 22 ítems y se divide en cinco subescalas. Y los aspectos principales se miden a través de siete puntos tipo Likert: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y compasión. El rango de respuesta es de 1 a 7 (1 significa "completamente en desacuerdo" y 7 significa "completamente de acuerdo").

De su validez. A juicio de dos expertos, la efectividad de la herramienta denominada "calidad de servicio percibida" se ve afectada por la efectividad del contenido. Para ello, se utiliza una matriz de verificación, que tiene en cuenta los siguientes criterios: variables, tamaño de las variables, consistencia entre indicadores, ítems y opciones de respuesta. Asimismo, se considerará la redacción del artículo.

De su confiabilidad. En cuanto a su confiabilidad, se determinó una muestra de investigación experimental a partir de un muestreo accidental no probabilístico, y el coeficiente estadístico del Alfa de Cronbach se determinó mediante el método de consistencia interna y el procedimiento estadístico SPSS 22.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,959	22

Este coeficiente muestra una alta fiabilidad. Los resultados se analizan mediante estadística descriptiva básica: tabla de distribución de frecuencias y gráfico de barras. Para el procesamiento estadístico, análisis de datos y extracción de conocimiento se utilizaron los procedimientos estadísticos SPSS 23 y Excel 2016.

2.5 Procedimientos

En este estudio, fue seleccionada como técnica (encuesta) y también utilizada como herramienta (cuestionario SERVQUAL). El instrumento SERVQUAL consta de 22 ítems que permiten obtener resultados, una vez obtenidos los resultados se listan en el programa Excel, donde se obtienen tablas y gráficos, estos cuadros y gráficos también son aplicables a los padres (agentes externos) que serán medidos. Ubicación del servicio NSQ

2.6 Métodos de análisis de datos

La interpretación de los resultados se realiza mediante análisis descriptivo explicativo. Para el procesamiento estadístico, análisis de datos y extracción de conocimiento se utilizan los

programas estadísticos SPSS 23 y Excel 2016. Para el análisis de las variables de investigación se utilizarán las siguientes calificaciones e intervalos de puntuación.

Tabla 2 Niveles e intervalos de puntuaciones

Niveles	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Calidad del servicio
Bueno	21-28	26-35	21-28	21-28	26-35	111-154
Regular	13-20	16-25	13-20	13-20	16-25	67-110
Malo	4-12	5-15	4-12	4-12	5-15	22-66

2.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos considerados en este estudio son los siguientes:

El principio de confidencialidad, porque los resultados obtenidos en este estudio no se prohibirá su publicación en ningún medio de información, por considerarse que contribuyen al establecimiento de pautas estratégicas para mejorar la calidad de los servicios prestados a los usuarios de la UE N.S.Q. En este sentido, el principio de anonimato es que los datos recopilados a través de la escala de calificación "Calidad de servicio al usuario" de los responsables de las instituciones de educación básica son anónimos.

En cuanto a su originalidad, este informe es el resultado de una investigación confiable realizada en un contexto de investigación específico, combinada con las contribuciones de los servicios de inteligencia estadounidenses. N.S.Q Por otro lado, los datos contenidos en este informe son ciertos en todas sus áreas de contenido, por lo que los resultados presentados en este artículo constituyen un aporte a la realidad investigada.

III. RESULTADOS

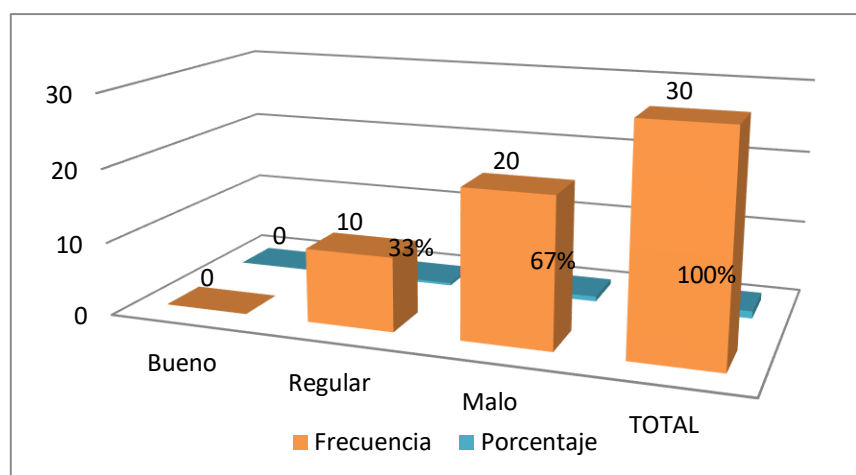
Análisis descriptivo.

Tabla 3 Nivel de elementos tangibles de la calidad del servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	0	%
Regular	10	33%
Malo	20	67%
TOTAL	30	100%

Fuente. Resultados de la aplicación de la escala valorativa: "Calidad del servicio percibido" a los usuarios externos de la U.E.N.S.Q

Figura 1 Nivel de elementos tangibles de la calidad del servicio



Fuente. Resultados de la aplicación de la escala valorativa: "Calidad del servicio percibido" a los usuarios externos de la U.E.N.S.Q

Interpretación

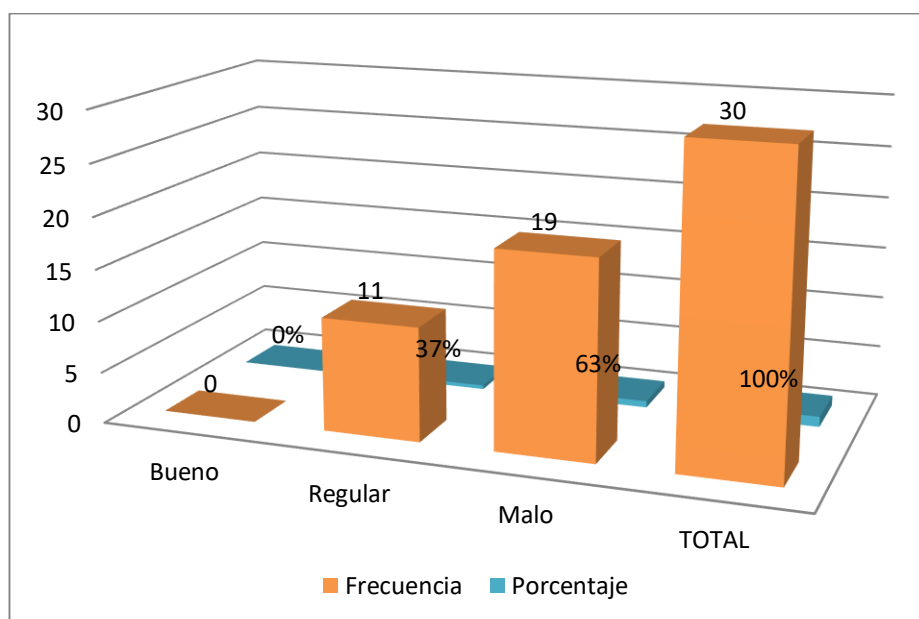
En la tabla 3 y el gráfico 1 se observa que 67% (20) de los encuestados, califican en un nivel malo a los elementos tangibles de la calidad de servicio, el 33% (10) lo califica como nivel regular, por lo consiguiente existe inconformidad por equipamiento e infraestructura en la U. E N.S.Q., 2017, lo que crea descontento en los usuarios.

Tabla 4 Nivel de fiabilidad de la calidad del servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	0	0%
Regular	11	37%
Malo	19	63%
TOTAL	30	100%

Fuente. Resultados de la aplicación de la escala valorativa: "Calidad del servicio percibido" a los usuarios externos de la U.E.N.S.Q

Figura 2 Nivel de fiabilidad de la calidad del servicio



Fuente. Resultados de la aplicación de la escala valorativa: "Calidad del servicio percibido" a los usuarios externos de la U.E.N.S.Q

Interpretación

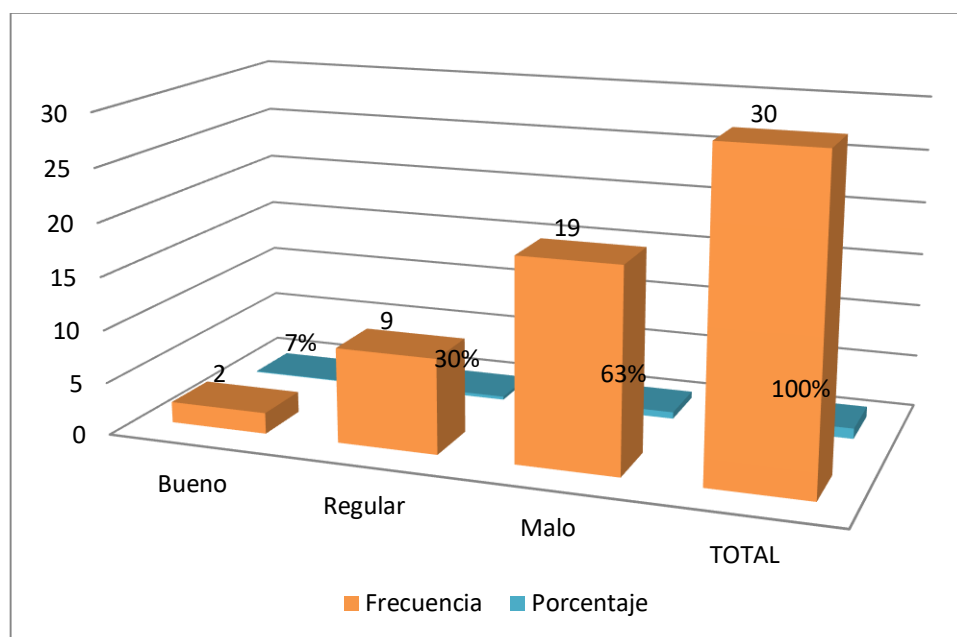
En la tabla 4 y el gráfico 2 se observa que 63% (19) de los encuestados, califican en un nivel malo a la fiabilidad de la calidad de servicio, el 37% (11) lo califica como nivel regular, por lo consiguiente el cumplimiento de promesas y realizar el servicio inmediatamente, es evaluado en el nivel malo.

Tabla 5 Nivel de capacidad de respuesta de la calidad del servicio

Niveles	f	%
Bueno	2	7%
Regular	9	30%
Malo	19	63%
TOTAL	30	100%

Fuente. Resultados de la aplicación de la escala valorativa: "Calidad del servicio percibido" a los usuarios externos de la U.E.N.S.Q

Figura 3 Nivel de capacidad de respuesta de la calidad del servicio



Fuente. Resultados de la aplicación de la escala valorativa: "Calidad del servicio percibido" a los usuarios externos de la U.E.N.S.Q

Interpretación

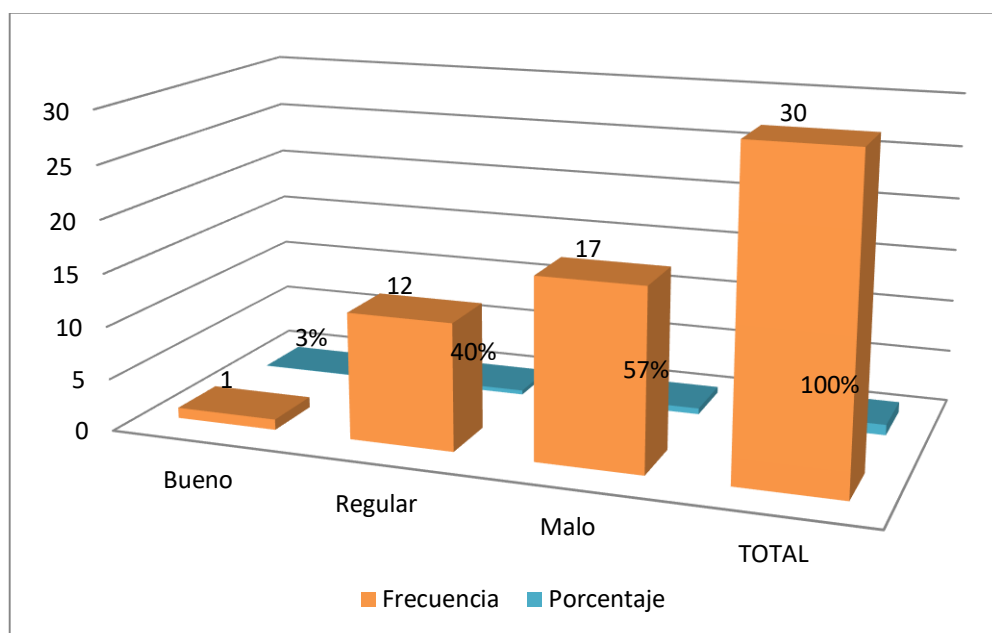
En la tabla 5 el gráfico 3 se observa que 63% (19) de los encuestados, califican en un nivel malo a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio, el 30% (9) lo califica como nivel regular.

Tabla 6 Nivel de seguridad de la calidad del servicio

Niveles	f	%
Bueno	1	3%
Regular	12	40%
Malo	17	57%
TOTAL	30	100%

Fuente. Resultados de la aplicación de la escala valorativa: "Calidad del servicio percibido" a los usuarios externos de la U.E.N.S.Q

Figura 4 Nivel de seguridad de la calidad del servicio



Fuente. Resultados de la aplicación de la escala valorativa: "Calidad del servicio percibido" a los usuarios externos de la U.E.N.S.Q

Interpretación

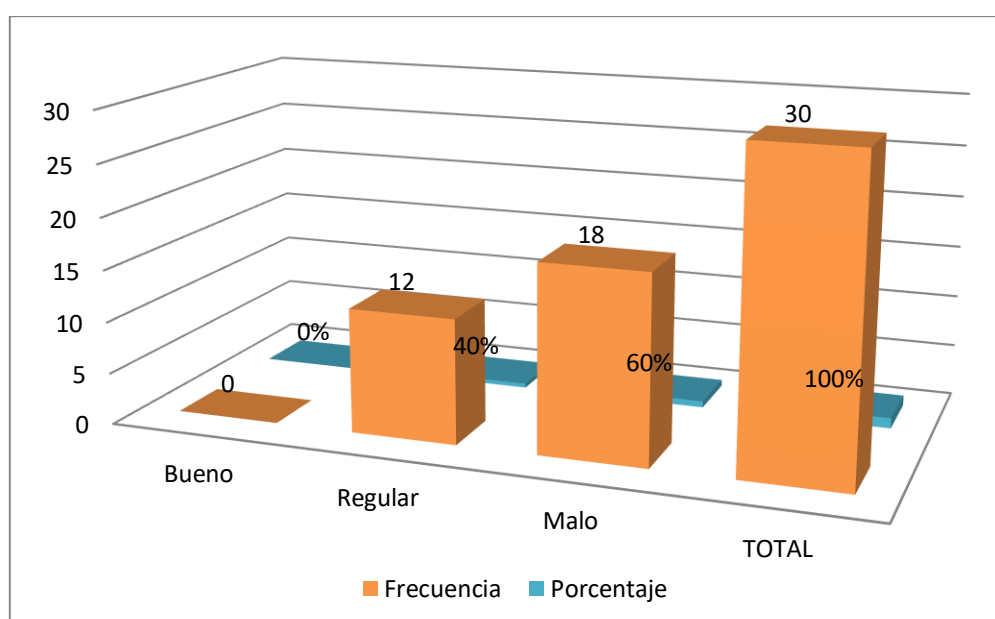
En la tabla 6 y el gráfico 4 se observa que 57% (17) de los encuestados, califican en un nivel malo a la seguridad de la calidad de servicio, el 40% (12) lo califica como nivel regular, por lo consiguiente los coagentes que divulgan familiaridad y beneficiarios seguros con su solicitud formativa específica son divisados en el nivel malo; mientras en los indicadores: Participantes cordiales y conforme desarrollados en el nivel regular.

Tabla 7 Nivel de empatía de la calidad del servicio

Niveles	f	%
Bueno	0	0%
Regular	12	40%
Malo	18	60%
TOTAL	30	100%

Fuente. Resultados de la aplicación de la escala valorativa: "Calidad del servicio percibido" a los usuarios externos de la U.E.N.S.Q

Figura 5 Nivel de empatía de la calidad del servicio



Fuente. Resultados de la aplicación de la escala valorativa: "Calidad del servicio percibido" a los usuarios externos de la U.E.N.S.Q

Interpretación

En la tabla 7 y el gráfico 5 se observa que 60% (18) de los encuestados, califican en un nivel malo a los elementos tangibles de la calidad de servicio, el 40% (12) lo califica como nivel regular.

IV. DISCUSIÓN

Precedente al abordaje de este estudio, como prefacio, se alude algunas deferencias para una deliberación más puntualizada de los resultados obtenidos. Por otro lado, coexisten numerosas teorías y enfoques, mencionadas en la investigación, que reflejan la importancia de determinar aspectos sujetos de las organizaciones, para que induzca y favorezca el alcance de los propósitos y metas.

Como se objetivo general de la investigación se planteó Diseñar una propuesta para mejorar la gestión de la calidad del servicio al usuario de la U.E. N.S.Q - Guayaquil, 2017, en base a los resultados obtenidos y en el análisis de cada dimensión es por ello que los resultados que se presentan se los hace en base a los objetivos específicos que permitieron su cumplimiento.

Se puede observar que el 67,00% de usuarios de la U.E. N.S.Q -Guayaquil, se encuentra insatisfecho con la dimensión tangible de la Calidad de servicio que brinda la U.E. N.S.Q-Guayaquil; el 0% se encuentra satisfecho; Mientras que el 33% se encuentra medianamente satisfecho. Alejo (2015) donde “El 54% de estudiantes y 43% de administrativos evalúan la calidad del servicio como medianamente satisfechos; resultados que se contrastan con los de la presente investigación puesto que las dimensiones que se evaluó resultaron en un nivel malo de los elementos tangibles (67%), fiabilidad (63%), capacidad de respuesta (63%), seguridad (57%) y empatía (60%); mientras que una minoría la ubican en el nivel regular (Porcentajes menores o iguales al 40%). De acuerdo a Dearing (2007), las normas ISO 9001 utilizan aspectos y componentes que miden la calidad de servicio que provee disciplina la organización como de equipos y de servicios capaces de cumplir con las expectativas de los clientes y permite identificar problemas para prevenirlos y/o corregirlos.

En la fiabilidad el 37% de usuarios de la U.E. N.S.Q-Guayaquil, se encuentra medianamente satisfecho con la dimensión fiabilidad de la Calidad de servicio que brinda la U.E. N.S.Q -Guayaquil, el 0% se encuentra satisfecho y el 63% se encuentra insatisfecho. Contrasta a la investigación de Ramírez (2016). Donde el 80% de los usuarios externos perciben la calidad del servicio y fiabilidad en el nivel satisfecho, esta opinión se sustenta en el marco normativo de la gestión de la calidad: ISO 9001, pues son los responsables de elaborar los estándares de calidad basados en modelos normativos certificables cumpliendo con los mismos ya que fueron extendidos a otras áreas de gestión y sectores como es el caso del sector educación.

Al referirse a la capacidad de respuesta el 30% de usuarios de la U.E. N.S.Q-Guayaquil, se encuentra medianamente satisfecho con la dimensión capacidad de respuesta de la Calidad de servicio que brinda la U.E. N.S.Q-Guayaquil, el 7% se encuentra satisfecho; Mientras que el 63% se encuentra insatisfecho. Concuera con Norabuena (2016). El 48,8% de los usuarios sostiene que la respuesta oportuna a sus necesidades por parte de los administrativos se ubica en el nivel regular, por lo que es justificable y necesaria la propuesta que sugieren. Por lo que se sostiene en la afirmación de Fuentes (1998) la calidad como proceso, es vista como un conjunto de actividades y recursos conectados que facilitan la innovación en resultados con ello las respuestas que obtenga el usuario deberían ser oportuna.

Al considerar los resultados de seguridad se obtuvo que el 40% de usuarios de la U.E. N.S.Q-Guayaquil, se encuentra medianamente satisfecho con la dimensión seguridad de la Calidad de servicio que brinda la U.E. N.S.Q-Guayaquil, el 3% se encuentra satisfecho; Mientras que el 57% se encuentra insatisfecho. Concuera con Alejo (2015) donde el 54% de estudiantes evalúan la calidad del servicio como medianamente satisfechos; así mismo se determina que el servicio es poco fiable, y que existe una debilidad en la seguridad por lo que justifica la propuesta planteada. por ello se respalda en el marco normativo de la gestión de la calidad: ISO 9001, al ser responsable de elaborar los estándares de calidad basados en modelos normativos certificables y en ellos no está exento el sector educativo.

Al observar los resultados referentes a la empatía se obtuvo que el 40% de usuarios de la U.E. N.S.Q -Guayaquil, se encuentra medianamente satisfecho con la dimensión empatía de la Calidad de servicio que brinda la U.E. N.S.Q -Guayaquil, Mientras que el 60% se encuentra insatisfecho. Izaguirre y Silva (2014) la mayoría (74%) de directores percibe un nivel medianamente satisfactorio relacionadas eficiencia y trato del recurso humano, por lo que se propone un plan de mejora enmarcado en el fortalecimiento de la estructura organizacional, mejoramiento de las aptitudes y actitudes humanas, respaldado en la teoría de Novotec y Solucionara (2001) quien describen ocho principios fundamentales que guían la forma de conducir la organización y el comportamiento de sus miembros: entre ello la su mejora continua, que permita relaciones reciprocas y favorables con el proveedor.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se propuso un plan para mejorar la calidad de los servicios en la Unión Europea. NSQ-Guayaquil se basa en las necesidades y expectativas de los usuarios y las debilidades internas del personal, porque los factores relacionados con la calidad del servicio (como elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) ya no son óptimos. La mayoría de ellos no están satisfechos.

Segunda: Considerando que los elementos tangibles son los mismos que los elementos tangibles que apuntan a un 67% de mal nivel, se observa que la satisfacción del usuario no es buena. Además de la modernidad y funcionalidad de los equipos, las personas también están insatisfechas con su infraestructura y fábricas físicas.

Tercera: El 63% de los encuestados cree que la confiabilidad se considera una desventaja porque creen que sus roles y funciones se han desempeñado con cuidado y dedicación en la entidad; La actitud cautelosa mostrada por los empleados al responder a sus preguntas no logró esto.

Cuarta: Se puede observar que los empleados no están satisfechos con su interés en brindar asesoría y orientación de calidad, por lo que además de los empleados que pueden brindar servicios a los usuarios del servicio, el 63% de los empleados se encuentran en desventaja.

Quinta: Los resultados reflejados por la seguridad indican una tasa de falla del 57%, debido a que se han tomado en consideración todos los aspectos de la evaluación: información de la UE N.S.Q-Guayaquil sobre los trámites realizados por los usuarios del servicio; y personal que brinda servicios de calidad.

Sexta: El resultado de responder a la simpatía refleja el 60% de lo malo. Entonces conozco la solución; y la preocupación de la UE N.S.Q-Guayaquil no se satisface por los mejores intereses de los usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

De los resultados anteriores nos permitimos plantear las siguientes sugerencias o recomendaciones:

Que el directivo de utilidad a la propuesta planteada de mejora de la calidad de servicio en la U.E. N.S.Q -Guayaquil, pues con la utilidad de manuales y los procedimientos establecidos se podrá mejorar todos los aspectos que se han evidenciado en un nivel de malo y así mejorar la calidad de servicio en la institución.

El directivo debe gestionar el equipamiento de los laboratorios con la municipalidad ya que brindan oportunidad al sector educativo particular además de tomar medidas y reajustes en cuanto a los beneficios que se brindan en la institución pues al considerar que la infraestructura no es adecuada debe planear metas a cumplir gradualmente y así brindar el servicio que el usuario demanda.

Que el personal docente se familiarice con las responsabilidades de las autoridades para que puedan dar respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios, además de capacitarse para los diversos procedimientos que se realiza en la institución educativa.

Que el directivo capacite a los docentes en cuanto a las rutas de acción frente a diversas situaciones de vulnerabilidad de los estudiantes además de dar conocer al personal docente el proceso de los mismos, también podría solicitar vigilancia y resguardo de entidades como ATM y acceder al Plan escuelas seguras.

Que el directivo fortalezca al personal docente con una capacitación de relaciones humanas y que los docentes practiquen la misma, que se respete los acuerdos establecidos en el código de convivencia institucional.

REFERENCIAS

- Alban, H. (2006). *Gestión de calidad en los servicios*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/gestion-de-calidad-en-los-servicios/>
- Alejo, E. (2015). *Propuesta para la mejora de la calidad del servicio al usuario del estamento administrativo en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo – Huaraz, 2015*. (Tesis de Maestría en Gestión Pública). Universidad César vallejo, Chimbote.
- Bennis, W. (1969). *Desarrollo organizacional: su naturaleza, sus orígenes y perspectivas*. Bogotá: Fondo Educativo Interamericano.
- British Standard Institute (1991). *Quality vocabulary*. Londres: BSI.
- Brunetti, W. (1993). *Alcanzar la calidad total: Integrar la estrategia empresarial y las necesidades de los clientes*. Nueva York.
- Camisón, C.; Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S. A.
- Chanduví, E. (2016). *Gestión de procesos para la mejora de la eficacia y eficiencia en una UGEL*. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4923>.
- Cordova, R. (Agosto de 2015). *Repositorio de Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16333/1/TESIS%20COMPLETA%20Reinaldo%20C%C3%B3rdova.pdf>
- Dearing, J. (2007) Beneficios de la norma ISO 9001. Edit. Paidós Empresa, Barcelona edición
- Deming, W. (2004). *Out of the Crisis. Quality, Productivity and Competitive Position*. MIT, Cambridge. Edición española: *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Fuentes, A. (1998) *Gestión de la calidad en servicios públicos, la perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*, Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet. Barcelona.
- Fuentes, M. (2002). *La gestión de la calidad total: análisis del impacto del entorno en su implantación y resultados*. Granada: Editorial Universidad de Granada.

- Giler, J. (2015). *Investigación Diagnóstica o Propositiva Argentina*: Nuevo Mundo.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación científica* (6.a ed.). México: McGraw-Hill.
- Holoviak, S. (1995). *Why TQM fails to change behaviors or attitudes*. *Journal for Quality and Participation*, 18(4), pp. 86-89.
- Izaguirre, A. y Silva, G. (2014). *Evaluación y propuesta de mejora de la calidad del servicio al usuario de la Unidad de gestión educativa local Casma, 2014*. (tesis de Maestría en administración de la educación). Universidad César Vallejo, Chimbote.
- James, P. (1997). *Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio*. Madrid: Prentice Hall
- Lau, R. y Anderson, C. (1998). A Three-Dimensional Perspective of Total Quality Management. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 15 (1), pp. 85-98.
Recuperado de <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02656719810199277>.
- Lita D. (2014) "Políticas de mejoramiento de la calidad de la Educación Básica en los países andinos Flacso (Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales)
<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/7707#.WymbSdJKi1s>
- Millán, A. y otros. (2001). *Calidad y efectividad en las instituciones educativas*. México: Trillas.
- Nava, E. (2004). *La calidad en el servicio*. *Rev Enferm IMSS*, 12(1), 1-2.
Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2004/eim041a.pdf>
- Norabuena, J. (2016) *Propuesta para mejorar la calidad del servicio de atención al usuario del Gobierno Regional de Tumbes*. Tesis de Maestría, Perú.
- Novotec (2001) *Gestión de la Calidad*. México: Pax México
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L., (1985). Un modelo conceptual de calidad de servicio y sus implicancias en las investigaciones. *Revista de Marketing*. Vol. 49.

Parasuraman. A, Zeithaml. V., Berry. L., (1993). Nueva evaluación de las expectativas como un estándar de comparación para medir la calidad del servicio. *Jornal of Marketing*. Volumen 58.

Pérez Juste, R. (1986). *La calidad de la Educación: Hacia una Educación de Calidad*. Madrid: Narcea.

Presidencia del Consejo de Ministros – SGP (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública* Lima – Perú: Neva studio SAC. Recuperado de: www.gobernabilidad.org.pe

Proyecto Educativo Nacional, (2015) Ministerio de Educación. Perú.

Ramírez A. (2016). *Satisfacción de la calidad del servicio al usuario del Ministerio de transporte de Tumbes*. Tesis de Maestría, Perú.

Ruíz, L. (2016). <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4826/1/T1837-MGE-Ruiz-Gestion.pdf>. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4826/1/T1837-MGE-Ruiz-Gestion.pdf>

Sánchez W. (2013) *Evaluación de la calidad del desempeño profesional docente y directivo en el colegio “Paulo Freire” Universidad Técnica Particular de Loja*http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/609/simple-search?query=&filter_field_1=subject&filter_type_1>equals&filter_value_1=Educaci%C3%B3n&sort_by=score&order=asc&rpp=25&etal=5&start=125

Anexo 1: Cuestionario - Calidad del servicio percibido

El presente instrumento tiene por finalidad recoger sus percepciones sobre la calidad de servicio que brinda la unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción de la calidad del servicio que se brinda en la unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche, según la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	Simplemente en desacuerdo	Ni en desacuerdo / Ni de acuerdo	Simplemente de acuerdo	Medianamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD	MD	SD	NI EN D/A	SA	MA	TA

Recuerden que no existe respuesta correcta o incorrecta. Se le suplica responder con toda la sinceridad a cada respuesta

¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo se encuentra UD. con respecto a las siguientes afirmaciones?		TD	MD	SD	NI EN D/A	SA	MA	TA
1	En la unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche se tiene equipos actualizados y/o modernos para la atención al público							
2	Las instalaciones físicas de la unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche son atractivas, bien cuidadas y aptas para brindar un buen servicio							
3	En la unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche su personal muestra buena presentación							
4	Los carteles, avisos, comunicados, etc. son claros y llamativos							
5	La unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche cumple con sus compromisos que asumen frente a los usuarios							

6	Cuando un usuario tiene un problema el empleado de la unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche demuestra interés en								
7	El servicio que le brindó la unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche respondió a lo que usted esperaba obtener.								
8	El personal de la unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche cumple con los plazos prometidos y/o establecidos								
9	El personal de la unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche demuestra estar capacitados para responder a sus preguntas.								
10	La unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche cuenta con personal dispuestos a ofrecer el asesoramiento y orientación adecuada								
11	El personal de la unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche demuestra estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.								
12	El personal de la unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche están siempre están dispuestos en ayudar a sus usuarios								
13	En la unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche el personal siempre están dispuestos a atender a las necesidades de los usuarios								
14	El comportamiento del personal de la unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche inspira confianza y seguridad								
15	El personal de la unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche tienen el perfil profesional para ofrecer un servicio de calidad								
16	El personal de la unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche se caracterizan por ser amables.								
17	El personal de la unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche demuestran estar capacitados para brindar un servicio de calidad								
18	El personal de la unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche atiende las necesidades específicas del usuario								
19	Los horarios se ajustan a las necesidades de los usuarios.								
20	En la unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche hay disponibilidad para la atención personalizada de los usuarios								
21	El personal de la unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche se preocupa por responder a los intereses de sus usuarios								
22	En la unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche entiende las necesidades específicas de sus usuarios.								

Se le agradece por su apoyo

Anexo 2 - Ficha técnica del instrumento:

Nombre	Escala valorativa: "Calidad del servicio percibido"												
Autor original:	Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1986).												
Nombre instrumento original	SERVQUAL												
Dimensiones:	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía.												
Nº de ítems	22												
Escala de valoración:	Totalmente en desacuerdo (TD): 1 Medianamente en desacuerdo (MD): 2 Simplemente en desacuerdo (SD): 3 Ni en desacuerdo / Ni de acuerdo (NI EN D/A): 4 Simplemente de acuerdo (SA): 5 Medianamente de acuerdo (MA): 6 Totalmente de acuerdo (TA): 7												
Ámbito de aplicación:	Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche												
Administración:	Auto reporte individual y colectiva												
Duración:	10 minutos (Aproximadamente)												
Objetivo:	Medir el nivel de calidad del servicio percibido por los usuarios externos de la unidad educativa particular Nuestra Señora del Quinche												
Adaptado por:	Br. Marilyn Pinza												
Organización:	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Dimensión</th> <th style="text-align: left;">Nº de ítem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elementos tangibles</td> <td>1-5</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>5-9</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>10-13</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>14-17</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>18-22</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensión	Nº de ítem	Elementos tangibles	1-5	Fiabilidad	5-9	Capacidad de respuesta	10-13	Seguridad	14-17	Empatía	18-22
Dimensión	Nº de ítem												
Elementos tangibles	1-5												
Fiabilidad	5-9												
Capacidad de respuesta	10-13												
Seguridad	14-17												
Empatía	18-22												
Niveles /Valores finales	Buena: 111-154 Regular: 67-110 Mala: 22-66												

Anexo 3 Validación de Instrumentos

Constancia de Validación

Yo, Carlos Avendaño V. con C.I 0909058943 Magister en Formación de Profesor en Segunda Enseñanza de profesión Profesor desempeñándome actualmente como docente de Bachillerato.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos del trabajo de investigación titulado: "Propuesta para mejorar la gestión de calidad de servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche Guayaquil – 2017". Mostrados por el maestrante Pinza Jara Marilyn Narcisa, con C.I.0917942534 de la carrera de Administración de la Educación – Universidad Cesar Vallejo. Piura.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad				✓	
4. Organización					✓
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil a los seis días del mes de noviembre del dos mil diecisiete.


MSc. Carlos Avendaño V.
C.I.0909058943

Constancia de Validación

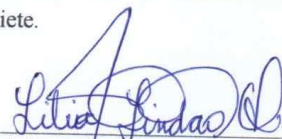
Yo, Lilia Lindao Quimí con C.I. 090740719 Magister en Diseño Curricular de profesión Profesora desempeñándome actualmente como Docente de Bachillerato.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos del trabajo de investigación titulado: "Propuesta para mejorar la gestión de calidad de servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche Guayaquil - 2017". Mostrados por el maestrante Pinza Jara Marylin Narcisa, con C.I 0917942534 de la carrera de Administración de la Educación - Universidad Cesar Vallejo. Piura.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad				✓	
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil a los seis días del mes de noviembre del dos mil diecisiete.



MSc. Lilia Lindao Quimí
C.I. 090740719

Constancia de Validación

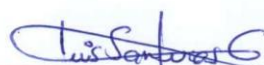
Yo, Luis Alfredo San Lucas Coronel con C.I. 0920564713 Magister en Marketing, desempeñándome actualmente como Docente.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos del trabajo de investigación titulado: "Propuesta para mejorar la gestión de calidad de servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche Guayaquil – 2017". Mostrados por el maestrante Pinza Jara Marilyn Narcisa, con C.I. 0917942534 de la carrera de Administración de la Educación – Universidad Cesar Vallejo. Piura.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil a los seis días del mes de noviembre del dos mil diecisiete.



MSc. Luis San Lucas Coronel
C.I. 0920564713

Anexo 4 Autorización a Institución Educativa



SOLÍCITO: Autorización para realizar la investigación denominada: Propuesta para mejorar la gestión de calidad de servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche Guayaquil – 2017.

MSc. Carlos A. Basantes Jaime, Ph. D
Rector de la Unidad educativa particular
Nuestra señora del quinche.
Reciba un cordial saludo.

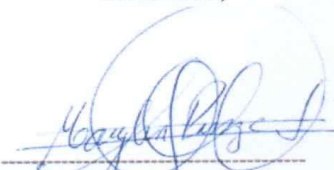
Yo Marilyn Narcisca Pinza Jara, con documento de identidad N° 0917942534, con domicilio legal en Guayaquil, provincia de Guayas – Ecuador, ante usted muy respetuosamente me presento y expongo.

Que teniendo la necesidad de llevar a cabo la investigación titulada: Propuesta para mejorar la gestión de calidad de servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche Guayaquil – 2017.

Con el objetivo de optar el grado académico de Maestra en Educación de cuarto nivel; de la Universidad Cesar Vallejo, con sede en Piura – Perú; pido a usted señor rector se me autorice llevar a cabo dicha investigación, teniendo a bien autorizar a las áreas que faciliten toda información necesaria, la misma que será utilizada única y exclusivamente para el desarrollo de la investigación en mención; siendo además los resultados de la misma de suma importancia para vuestra institución.

Que Dios colme de muchas bendiciones en su labor administrativa.

Atentamente,



Marilyn Narcisca Pinza Jara
C.I. 0917942534

Anexo 5 Autorización de la Institución Educativa



UNIDAD EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DEL QUINCHE
Sociedad de Beneficencia de Señoras de Guayaquil
e-mail: nsquinche@sociedaddebeneficencia.org

Señores
Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo

Ante la solicitud de la Lic. Marylin Pinza Jara, para realizar la investigación de su proyecto de Maestría "Propuesta para mejorar la gestión de calidad de servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche Guayaquil, 2017", confirmo mi autorización para llevar a cabo este proyecto, comprometiéndome a dar acceso a la información que requiera.

Atentamente,


MSc. Carlos A. Basantes Jaime, Ph. D.
Rector



Evangelizando a través de la enseñanza.

Guano Sur, Cooperativa Reina del Quinche, Mz. 20, solar 1,
Tel.: (093-4) 2376509 - 0969483503
www.sociedaddebeneficencia.org
@nuestra Señora del Quinche_gu
Guayaquil - Ecuador



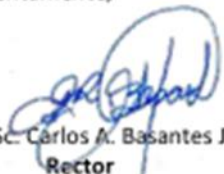
UNIDAD EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DEL QUINCHE
Sociedad de Beneficencia de Señoras de Guayaquil
e-mail: nsquinche@sociedaddebeneficencia.org

Señores
Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo

Por medio del presente documento informo que la Lic. Marylin Pinza Jara, con C.I. 0917942534, ha aplicado el instrumento que utilizará en su proyecto a desarrollar "Propuesta para mejorar la gestión de calidad de servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche Guayaquil, 2017". Este instrumento fue aplicado a los padres de familia de la institución.

La interesada puede hacer uso de este documento para fines educativos.

Atentamente,


MSc. Carlos A. Basantes Jaime, Ph. D.
Rector



Anexo 6 Plan de acción

Información general:

Aplicación en la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche

Autora:

Lcda. Marylin Narcisa Pinza Jara

Objetivo general

Diseñar una propuesta mediante un plan de acción para mejorar la calidad de servicio al usuario en la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche.

Objetivos específicos

Socializar resultados del análisis inicial con los colaboradores de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche para la integración y orientación de las acciones a tomar.

Coordinar con el personal acciones que permitan el ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo.

Brindar acompañamiento y evaluación de trabajo en las acciones propuestas

Fundamentación teórica

Considerando que la investigación se compone de cinco dimensiones se refiere cada una de ellas:

Elementos tangibles: responde a la apariencia física del establecimiento, equipos, material y personal con el que cuenta.

Fiabilidad: se refiere al cumplimiento, entrega y compromiso de parte del personal para con los usuarios.

Capacidad de respuesta: responde a las particularidades que el empleado tiene con el usuario, a la atención oportuna que brinde y a la disposición por dar solución a los inconvenientes que el usuario tenga.

Seguridad: se refiere a la credibilidad y confianza que el empleado infunda en el usuario.

Empatía: responde a la atención personalizada que el empleado brinde al usuario, la misma que es acertada y logra que el usuario se sienta satisfecho.

Fundamentación de la propuesta

En la actualidad la calidad se convierte en un aspecto imprescindible en las instituciones, en especial aquellas que brindan servicios, y es que para ocupar o mantenerse en un lugar en el entorno que se desenvuelve debe presentar estrategias sobresalientes en el mercado competitivo en el que se maneja. Es necesario que los productos y servicios que se brinden sean de calidad, ya que los consumidores son más estrictos al satisfacer sus necesidades, por tal motivo se plantea el diseño de una propuesta en la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche que permita mejorar la calidad de servicio que brinda a sus usuarios. Considerando que en el análisis inicial se pudo detectar ciertas dificultades que no permiten alcanzar la satisfacción de los usuarios se diseña un plan de acción como propuesta donde se puntualicen las acciones y actividades a realizar para su servicio.

Fundamentación estratégica

La ejecución de la propuesta consta de una serie de actividades estratégicas que responden a las dimensiones planteadas en la indagación, se basa en un enfoque humanista y busca que los actores educativos practiquen cualidades positivas con deseo de superación. De igual forma, propone canjes en los servicios que brinda la institución a los usuarios, enfocándose en estrategias que permitan la colaboración y participación de todo el grupo de trabajo. La ejecución y enunciación de la propuesta será realizada por la autora de la indagación y participaran los usuarios del establecimiento.

Factibilidad

Respondiendo a la posibilidad que la propuesta sea ejecutada se considera que las acciones a tomar en su mayoría representan al accionar de los empleados debido a que en la práctica diaria en el establecimiento deben conocer, tomara acciones y servir a los usuarios de manera eficiente.

En cuanto a los gastos que se den, básicamente en el aspecto de sus equipos e infraestructura se crea una estrategia que permita a colaboradores conocedores del sistema informático su habilitación con programas actualizados y en cuanto a

infraestructura será considerada más que como un gasto una inversión al servicio que se brinda.

Proceso

Análisis de información

Dimensión	Dificultad
Elementos tangibles	Equipos vetustos Servicios básicos inadecuados Apariencia inapropiada de sus colaboradores Carencia de manuales de organización y procedimientos
Fiabilidad	Incumplimiento de funciones de administrativos y/o empleados Inoportuna conducción de situaciones de conflicto Respuesta tardía a los requerimientos Usuarios insatisfechos Negación a las solicitudes
Capacidad de respuesta	Mala atención al usuario Desinterés en la labor encomendada Indisposición a la atención del usuario
Seguridad	Desconfianza del usuario en los empleados Desconocimiento de acciones en administradores y empleados
Empatía	Irrespeto en horario de atención Delegan atención a terceros Desinterés por atender al usuario

Conocimiento y reflexión

Respondiendo a las necesidades que los usuarios, se considera desarrollar un plan de acción como propuesta que permita la satisfacción de los mismos a través de acciones tomadas para mejorar la calidad de servicio que se brinda en la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche, pues según el análisis inicial presentan diversas dificultades que no son consideradas para el bienestar de los usuarios.

Plan de acción.

Dimensión	Actividades	Responsable	Fecha	
Elementos tangibles	Elaborar un inventario de los equipos y servicios básicos existentes en la I.E. Examinar los equipos y servicios básicos en la I.E Habilitar equipo con aplicaciones requeridas. Adecuar, reponer y concientizar el cuidado de las instalaciones físicas de la institución Fomentar el uso del uniforme institucional. Rotular esquema organizativo y de procedimientos para conocimiento y dirección de los usuarios.	Personal administrativo Docente capacitador	Inicio: 8/5/17	Final: 31/1/18
Fiabilidad	Comprometerse en el desarrollo de funciones en autoridades y/o empleados. Fomentar a través de comisión de convivencia escolar una cultura de paz. Ejecutar reuniones semanales para evaluar el trabajo realizado.	Docente capacitador	Inicio: 8/5/17	Final: 31/1/18
Capacidad de respuesta	Infundir en autoridades y empleados el compromiso a la labor encomendada. Implementar y respetar turnos de los usuarios para mejorar la atención. Fomentar la cordialidad y ayuda solución de dudas a los usuarios.	Docente capacitador	Inicio: 8/5/17	Final: 31/1/18

	Ejecutar reuniones semanales para evaluar el trabajo realizado.			
Seguridad	<p>Fomentar la atención personalizada a los requerimientos para generar confianza en los usuarios.</p> <p>Mantener canales de comunicación para conocimiento de requerimientos de los usuarios.</p> <p>Ejecutar reuniones semanales para evaluar el trabajo realizado.</p>	Docente capacitador	Inicio: 8/5/17	Final: 31/1/18
Empatía	<p>Registrar a través de una bitácora horario de ingreso y salida del personal.</p> <p>Presentarse ante el usuario con su nombre para generar confianza y compromiso al dar solución a su requerimiento.</p> <p>Realizar talleres participativos para fomentar el trabajo en equipo.</p>	Docente capacitador	Inicio: 8/5/17	Final: 31/1/18

Anexo 7 Matriz de Consistencia

TÍTULO: Propuesta para mejorar la gestión de calidad de servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche Guayaquil – 2017.

PREGUNTAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES		
			VARIABLES: Gestión de la calidad del servicio al usuario		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
PREGUNTA GENERAL: ¿Qué elementos debe contener una propuesta para mejorar la gestión de la calidad del servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche- Guayaquil, 2017?	La calidad del servicio de atención en la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche - Guayaquil, 2017 es deficiente, según la percepción de los usuarios que visitan dicha entidad, ya que existe la mala atención al usuario, información errónea, debilidades con el personal que influye directamente con los usuarios, demora en la atención, incentivos.	OBJETIVO GENERAL Diseñar una propuesta para mejorar la gestión de la calidad del servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche - Guayaquil, 2017 OBJETIVOS ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de elementos tangibles de la calidad del servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche - Guayaquil. Identificar el nivel de fiabilidad de la calidad del servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche - Guayaquil. Identificar el nivel de capacidad de respuesta de la calidad del servicio de la Unidad Educativa Particular 	Elementos Tangibles	Equipamiento de aspecto moderno	Escala ordinal
				Instalaciones físicas visualmente atractivas	
				Apariencia integral de los colaboradores	
			Fiabilidad	Elementos tangibles atractivos	
				Cumplimiento de promesas	
				Interés en la resolución de problemas	
				Realizar el servicio inmediatamente	
				Concluir en el plazo prometido	
			Capacidad de Respuesta	Ser asertivo	
				Colaboradores comunicativos y asertivos	
				Colaboradores rápidos	
			Seguridad	Colaboradores dispuestos a ayudar	
Colaboradores que transmiten confianza					
			NIVELES: Buena: 111-154 Regular: 67-110 Mala: 22-66		

		<p>Nuestra Señora del Quinche - Guayaquil.</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de seguridad de la calidad del servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche - Guayaquil. <p>Nuestra Señora del Quinche - Guayaquil.</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de empatía de la calidad del servicio de la Unidad Educativa Particular Nuestra Señora del Quinche - Guayaquil. 		<p>Usuarios seguros con su instancia Educación local</p>	
				<p>Colaboradores amables</p> <p>Colaboradores bien formados</p>	
			Empatía	<p>Atención individualizada al usuario</p> <p>Horario conveniente</p> <p>Atención personalizada de los colaboradores</p> <p>Preocupación por los intereses de los usuarios</p> <p>Comprensión por las necesidades de los usuarios</p>	