



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de la calidad de servicio educativo según los
estudiantes del 5to año de educación secundaria de las
Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica,
2016**

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

AUTORA:

Br. Cueva Pizarro, Nilda Antonia

ASESOR:

Mg. Nolazco Labajos, Fernando

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ -2017

Página del jurado

Dra. Gladys Elisa Sánchez Huapaya
Presidente

Dra. Yolanda Soria Pérez
Secretaria

Mg. Fernando Nolazco Labajos
Vocal

Dedicatoria

Para mis hermosos hijos la razón
de mi esfuerzo y existencia.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo por brindarme sus instalaciones para seguir formándome en esta etapa de la maestría. Asimismo a los maestros la Escuela de Postgrado en especial al Mg. Nolazco Labajos, Fernando que con paciencia, comprensión y conocimiento en la asesoría de tesis.

La autora

Declaratoria de autenticidad

Yo, Cueva Pizarro, Nilda Antonia; maestra en la mención de la Administración de la educación en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 07686727 con la tesis titulada “Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016”.

Expongo en juramento que:

1. La presente tesis es de mi autoría.
2. Se ha realizado bajo normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El presente estudio no ha sido autoplagiada; no fue publicada anteriormente
4. Los resultados son reales.
5. De identificarse datos falsos, me someto a las consecuencias ya las sanciones pertinentes dadas por la Institución.

Lima,

Cueva Pizarro, Nilda Antonia

DNI N° 07686727

Presentación

Señores miembros del jurado

Bajo el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Maestro en Educación con mención en administración de la educación, presentó la tesis titulada: “Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016”.

La presente investigación realizada con el objetivo de determinar las diferencias de la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016, se realizó utilizando métodos científicos y humanísticos en pos de brindar recomendaciones para elevar la calidad del servicio educativo.

Para lograr este objetivo esta investigación se divide de acuerdo a lo estipulado en los protocolos de tesis de la Universidad Cesar Vallejo: En el capítulo I titulado Introducción están los: antecedentes y fundamentación así como la justificación, problema, hipótesis y los objetivos. Capítulo II titulado Marco Metodológico: están las variables, y la operacionalización de variables, la metodología, el tipo de estudio, el diseño la población, y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. Capítulo III se ubican los resultados. Capítulo IV se muestra la discusión. Capítulo V se reflejan las conclusión. Capítulo VI se proponen las recomendaciones. Capítulo VII se dan a conocer las referencias bibliográficas y los apéndices.

Señores miembros del jurado, esperamos que esta investigación, sea evaluada y cumpla los parámetros para su aprobación.

La Autora

Índice de contenido

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanista	21
1.2.1 Precepción de la calidad de servicio educativo	21
1.3. Justificación	42
1.4. Problema	43
1.5. Hipótesis	47
1.5.1 Hipótesis general	47
1.5.2 Hipótesis específicas	48
1.6. Objetivo	49
1.6.1 Objetivo general	49
1.6.2 Objetivos específicos	49

II.	Marco metodológico	51
2.1.	Variables	52
2.2.	Operacionalización de variables	53
2.3.	Metodología	54
2.4.	Tipos de estudio	55
2.5.	Diseño	55
2.6.	Población, muestra y muestreo	56
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.8.	Métodos de análisis de datos	60
2.9.	Aspectos éticos	62
III.	Resultados	63
IV.	Discusión	81
V.	Conclusiones	86
VI.	Recomendaciones	89
VII.	Referencias	92

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable 2 Calidad del servicio educativo	53
Tabla 2	Distribución de la población de estudiantes de los colegios particulares de la ciudad de Chosica.	57
Tabla 3	Muestra proporcional	58
Tabla 4	Validez de los instrumentos	60
Tabla 5	Fiabilidad	60
Tabla 6	Calidad del servicio educativo según instituciones educativas públicas y privadas	64
Tabla 7	Tangilidad según Instituciones Educativa públicas y privadas	65
Tabla 8	Fiabilidad según Instituciones Educativa públicas y privadas	66
Tabla 9	Capacidad de respuesta según Instituciones Educativas públicas y privadas	67
Tabla 11	Empatía según Instituciones Educativa públicas y privadas	70
Tabla 13	Diferencia de rangos en los dos grupos	72
Tabla 14	Estadístico U de Mann Whitney para comparación de los grupos de estudio en las condiciones pre y post test.	72
Tabla 15	Diferencia de rangos en los dos grupos	73
Tabla 16	Estadístico U de Mann Whitney para comparación de los grupos de estudio en las condiciones pre y post test.	73
Tabla 17	Diferencia de rangos en los dos grupos	75

	Pág.
Tabla 18 Estadístico U de Mann Whitney para comparación de los grupos de estudio en las condiciones pre y post test.	75
Tabla 19 Diferencia de rangos en los dos grupos	76
Tabla 20 Estadístico U de Mann Whitney para comparación de los grupos de estudio en las condiciones pre y post test.	76
Tabla 21 Diferencia de rangos en los dos grupos	78
Tabla 22 Estadístico U de Mann Whitney para comparación de los grupos de estudio en las condiciones pre y post test.	78
Tabla 23 Diferencia de rangos en los dos grupos	79
Tabla 24 Estadístico U de Mann Whitney para comparación de los grupos de estudio en las condiciones pre y post test.	79

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Calidad del servicio educativo según Instituciones Educativa públicas y privadas	64
Figura 2. Tangibilidad según Instituciones Educativa públicas y privadas	65
Figura 3. Fiabilidad según Instituciones Educativa públicas y privadas	66
Figura 4. Capacidad de respuesta según Instituciones Educativa públicas y privadas	68
Figura 5. Seguridad según Instituciones Educativa públicas y privadas	69
Figura 6. Empatía según Instituciones Educativa públicas y privadas	70

Resumen

Partió del problema general ¿Cuáles son las diferencias en la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016?. El objetivo fue determinar las diferencias de la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental descriptivo comparativo, con una población de 250 estudiantes y una muestra probabilística de 152. Se aplicó como instrumento una encuesta el cual fue validado por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico el Alpha de Cronbach, del mismo modo se tomó el método de análisis comparativo se realiza con la prueba U de Man de Witney.

Los resultados concluyeron que existen diferencias significativas entre la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Palabras claves: Percepción de la calidad de servicio educativo, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

Abstract

Starting from the general problem What are the differences in the Quality of the educational service according to the students of the 5th year of secondary education of the Public and Private Educational Institutions, Chosica, 2016 ?. The objective was to determine the differences in the Quality of the educational service according to the students of the 5th year of secondary education of the Public and Private Educational Institutions, Chosica, 2016.

The research was carried out under the quantitative approach and the hypothetical deductive method, with a comparative non-experimental descriptive design, with a population of 250 students and a probabilistic sample of 152. A survey was applied as an instrument which was validated by expert judgment and its reliability has been determined using the Cronbach Alpha statistic, the same way the comparative analysis method was taken is performed with the Witney Man U test.

The results concluded that there are significant differences between the quality of education as students of the 5th year of secondary education of the public and private educational institutions, Chosica, 2016.

Keywords: Perception of the quality of educational services, tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Ruiz (2011), realizó su tesis titulada Evaluación de la calidad educativa en nivel secundaria desde la perspectiva de docentes y alumnos. Caso: Centro Escolar Campogrande, presentada en la Universidad Pedagógica Nacional, México, sus conclusiones fueron: las instituciones públicas y privadas esperan tener acceso a sus resultados. Los docentes muestran gran disposición a emplear las nuevas tecnologías de la investigación y la comunicación al utilizar de manera frecuente el pizarrón electrónico, las presentaciones en PowerPoint y en general usando el ordenador como instrumento para el proceso educativo y con base en su percepción manifestó que diversifican las estrategias de evaluación permitiendo un equilibrio de la misma. Sin embargo, existe diferencia de opinión entre los sujetos de estudio, ya que los docentes se encuentran satisfechos con la comunicación que tienen con sus alumnos y éstos opinan que es necesario mejorar dicho aspecto, al expresar que requieren un trato más amable y menos autoritario. Al respecto hay que tomar en cuenta que durante la adolescencia los alumnos requieren mayor atención, valoración y reconocimiento por lo que deben ser apoyados para que se formen en un ambiente de respeto mutuo.

Sosa (2014), en su tesis titulada Factores que favorecen la calidad educativa en el Bachillerato Universitario. Reflexiones para la construcción de una propuesta, trabajo presentado en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México, llegó a las siguientes conclusiones la calidad en la educación tiene que

ser considerada como un tema de valores, esto quiere decir que se tiene que poner énfasis a los objetivos y necesidades de la institución para lograr estándares de calidad del servicio educativo de una sociedad determinada. Asimismo, este autor concluyó que la calidad educativa en las instituciones educativas, tienen el propósito fundamental de perfeccionar de manera integral al estudiante, ya sea en aspectos de libertad y responsabilidad, y de esta manera tengan una autorrealización en la sociedad y cultura, es por esta razón que se considera a éste como factor fundamental de la calidad educativa.

Medina (2012) en su tesis sobre Medición de la satisfacción del padre de familia referido a calidad en el servicio. Caso plantel 8 COBAQ, presentada en la Universidad Autónoma de Queretaro, su principal objetivo fue proponer un método para formular indicadores de medición para elaborar un instrumento para medir la apreciación de la familia en cuanto al servicio educativo, sus principales conclusiones fueron: Se pudo apreciar en este estudio que la satisfacción del padres es tomada en cuenta como muy importante, para elevar los índices de la calidad de servicio educativo, se por ello que se considera pertinente la construcción de una evaluación que nos lleve al recojo de información sobre todo si nos referimos a las aulas de clase, a la cafetería y a los servicios higiénicos. Entre los hallazgos más importantes se puede mencionar que un 97% de la muestra mencionan que la escuela es mejor o igual que otras instituciones educativas.

Tumino y Poitevin (2013), realizaron un estudio sobre la Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes:

caso de estudio, con el objetivo de elaborar un instrumento de evaluación para medir la calidad de servicio en la educación superior universitaria, investigación corte cuantitativo, transversal y correlacional, contó con la participación de 450 estudiantes. Sus principales resultados indican que: al realizar la correlación según el análisis de regresión se pudo hallar con un nivel crítico de sig. = 0,000 que las variables están linealmente relacionadas. Asimismo, se pudo observar que uno de los factores que tiene mayor importancia es la correspondiente a la organización de la enseñanza que tiene un 18% de aceptación, por otro lado, se pudo observar que solo un 30% de los encuestados manifiestan que es de vital importancia la calidad de servicio para su formación. Por último, se pudo hallar que los estudiantes manifiestan que los esfuerzos invertidos por las facultades en lo concerniente a infraestructura y actualización docente elevan la calidad de servicio y son apreciadas por los estudiantes.

Serrano (2016), desarrolló su tesis de maestría titulada 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, siendo el objetivo general Realizar una consultoría respecto a la percepción de la calidad educativa y administrativa que los alumnos de pregrado perciben, como sujetos de recibir servicios del personal de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, desarrolló una investigación de tipo exploratorio, no experimental, descriptiva y analítica, los resultados presentados en esta tesis están expresados en promedios en cuanto a la percepción y expectativa, en cuanto a la dimensión confiabilidad o confianza la percepción fue calificada con un promedio de 4,81 y la

expectativa con un promedio de 8,21 puntos hallando una brecha de 3,40 puntos, en cuanto a la dimensión responsabilidad la percepción tiene un promedio de 5,16 punto y la expectativa 8,36 puntos siendo 3,21 la brecha entre percepción y expectativa, en cuanto a la dimensión seguridad la percepción fue calificada con un promedio de 5,58 y la expectativa con 8,36 puntos con una brecha de 2,79 puntos. Asimismo, la dimensión empatía su promedio en percepción fue 5,49 y en expectativa 8,30 puntos y una brecha de 2,81 puntos de promedio. Por último, en la dimensión tangibilidad el promedio en la percepción es 5,58 y en expectativa 8,37 siendo 2,78 la brecha en el promedio.

Antecedentes nacionales

Hidalgo (2012), en su trabajo de investigación titulado Planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas públicas secundarias de la Red 15 – Comas, realizado con el objetivo de identificar la relación que puede existir entre dos variables, cuyas dimensiones fueron la dirección institucional, el desempeño docente, en la utilización de información, la estructura y materiales para el proceso de aprendizaje. La presente investigación pertenece al método descriptivo – correlacional ya que pretende explicar la relación de sus variables. La muestra la integró docentes y estudiantes de las I.E. “Coronel José Gálvez”, “Andrés Avelino Cáceres”, N°2086 “Perú – Holanda” y N° 2038 “Inca Garcilaso de la Vega”; el tipo de muestra fue intencionada. Las conclusiones de la investigación reportan la apreciación de los alumnos, lo más probable es que los alumnos de esta manera muestran su disconformidad o simplemente los docentes consideran que están haciendo las actividades bien.

Cabana (2010) realizó su tesis "Los Instrumentos de Gestión y la Calidad de Servicio en la Institución Educativa Pública Andrés Avelino Cáceres de Chíncha-2008" realizada con el objetivo de hallar la correlación entre los instrumentos de gestión la calidad del servicio estudiadas en la muestra de estudio. El método empleado fue teórico (inductivo – deductivo, analítico – sintético) y el método estadístico y de interpretación utilizando el SPSS 16.0. De acuerdo al propósito de este estudio, la investigación se caracteriza por ser descriptivo - correlacional de corte transversal (transeccional). Dentro de las conclusiones de su investigación se encontró relación entre los instrumentos de las variables, debido a que las herramientas orientadoras de gestión no son adecuadas para optimizar la calidad de servicio en la mencionada institución educativa; por lo tanto, los instrumentos de gestión son ineficientes. Del análisis descriptivo correlacional se infiere que los instrumentos de gestión son de suma importancia para elevar la calidad del servicio educativo, esto significa que a mejor diseño, validación, implementación y aplicación de los instrumentos de gestión.

Díaz, (2010) realizó un estudio sobre la Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Investigación explicativa cuasi experimental, que tuvo por objetivo construir una evaluación que mida la calidad en el servicio de instituciones educativas, entre sus principales conclusiones se pueden apreciar las siguientes: Se logró validar el instrumento que es considerada pertinente para los expertos. Realiza la evaluación se halló que la muestra considera de nivel medio la calidad del servicio educativo, asimismo se considera que las áreas más fuertes de la institución educativa en cuanto a su

calidad son el plan institucional, los procesos académicos y los procesos administrativos. Asimismo, puntajes bajos se hallaron en los factores académicos, recursos financieros y sobre todo en infraestructura e imagen institucional.

Guevara (2013) en su tesis de maestría titulada La percepción del alumnado sobre la calidad del servicio en la Institución Educativa Coronel José Joaquín Inclán de Chorrillos, Lima, 2013, cuyo objetivo general fue Determinar los niveles de percepción de los alumnos del sexto grado de primaria respecto de la calidad de servicio de enseñanza que viene ofertando la Institución Educativa Coronel José Joaquín Inclán del distrito de Chorrillos, Departamento de Lima, desarrolló una investigación de tipo sustantiva - evaluativa, descriptiva simple, en los resultados se halló que el 43% de los encuestados manifiestan que la calidad de servicio en los elementos tangibles es excelente, así también un 39% de los encuestados manifiestan que la calidad de servicio en la capacidad de respuesta es excelente, por último en cuanto a la dimensión empatía el 37% manifiesta que la calidad de servicio es excelente.

Valera (2012), en su tesis de maestría: Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla –Callao, sustentada en la Universidad San Ignacio de Loyola, fue una investigación descriptiva simple, cuyo objetivo general fue: Determinar la percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio educativo en el nivel secundario de una institución educativa de Ventanilla, sus principales resultados indican que desde la percepción de los docentes el 48,8% de los encuestados afirman que la calidad de servicio educativo es de nivel medio, asimismo el mismo porcentaje 48,8%

confirman que la calidad de servicio en la dimensión institucional es de nivel medio, así también el 46,5% opinan que la calidad de servicio educativo en la dimensión administrativa son de nivel medio, en cuanto a la dimensión pedagógica el 44,2% considera de nivel medio la calidad de servicio, en la dimensión comunitaria el 37,2% considera que es de nivel medio. En cuanto a la calidad de servicio desde la percepción de los alumnos el 49,3% confirma que es de nivel medio, en la dimensión institucional el 45,9% la considera que es de nivel medio, en la dimensión administrativa el 42,1% la considera de nivel medio, por otro lado, en la dimensión pedagógica el 44,5% tiene un nivel medio y en cuanto a la dimensión comunitaria el 40,1% de los alumnos la consideran de nivel medio.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanista

1.2.1. Percepción de la calidad de servicio educativo

Calidad del servicio educativo

La fundamentación empieza con definición la calidad de servicio en el cual se describen aspectos fundamentales de este tema, teniendo una perspectiva de lo que es calidad, se formula la definición de calidad de servicio educativo.

Para Zeithaml y Parasuraman (2004) la calidad de servicio:

Está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad. (p. 16).

De acuerdo con este autor, la calidad de servicio educativo son todos aquellos atributos que dan valor a un producto, estos a su vez pueden ser medidos de acuerdo a sus características peculiares

Por otro lado, Cano (1998) realiza una definición descriptiva y normativa de la calidad, redactándola de la siguiente manera:

Una definición descriptiva equipararía la calidad con un “rasgo característico” o “atributo mental o moral” intentando “liberarse” en la medida de lo posible de juicios morales, limitándose a narrar las características o elementos que particularizan un objeto o situación. Se entendería calidad en sentido neutro, como conjunto de propiedades (p. 63).

Como se puede apreciar en la concepción anterior el autor manifestó que calidad de servicio educativo es un rasgo o atributo de un producto que debe de estar ajustado a juicios del cliente quien lo califica de acuerdo a sus propiedades.

Para Díaz (2010, p. 26):

La calidad, desde la perspectiva de la mejora continua, debe velar porque ambas partes, prestador y usuario, trabajen activamente y en conjunto para la obtención de mejores resultados. En todos los modelos de calidad o instrumentos de diagnóstico de calidad, se ordenan sistemáticamente los factores más críticos para el buen funcionamiento de toda la organización,

así podemos ver la mejora. Así mismo se considera al usuario y su satisfacción con el producto o servicio recibido, como parte activa e importante dentro del proceso (p, 25).

Por lo tanto, la calidad de la educación no es sinónimo de eficiente ni eficaz porque es un proceso de mejora continua, que supone eficiencia, es decir la capacidad de producir lo máximo con el mínimo de tiempo y que implica eficacia, en el sentido de poseer la capacidad para lograr los objetivos propuestos.

Según Ruiz (2011):

La calidad educativa es ideal que se persigue, constituyéndose en la meta que orienta las acciones educativas, entendidas como prácticas intencionales a vivencializar por los educandos en las aulas y centros como espacios interactivos, como micro sociedades de relaciones planificadoras, fecundas y valiosas, entre los agentes y elementos que la integran (p. 20).

La calidad es una especie de tensión ideal que nos motiva, a la mejora permanente de todo cuanto hacemos, en este caso, el ámbito educativo; no tiene necesariamente que construir un punto de llegada, siendo, más bien un perfeccionamiento constante de todo cuanto hacemos en esa búsqueda de la perfección humana.

Dimensiones de la variable Calidad de servicio educativo

Para abordar este tema de investigación, fue necesario tomar en cuenta Zeithaml y Parasuraman (2004), quien divide la calidad del servicio educativo de la siguiente manera:

Tangibilidad

En cuanto a la dimensión tangibilidad se evalúan los elementos físicos de la institución educativa tal es el caso de sus instalaciones y materiales, como lo indica Zeithaml y Parasuraman (2004), en la siguiente cita:

Calidad en los elementos tangibles del servicio significa, por ejemplo, preocuparse y cuidar la apariencia de las instalaciones físicas de la empresa, así como de los equipos e instrumentos; cuidar la apariencia del personal; prestar especial atención a la forma, diseño y calidad de las representaciones físicas del servicio y similares (p. 17).

De acuerdo con este autor los elementos que se tienen en cuenta en cuanto a los elementos tangibles: La institución debe tener equipamiento moderno, sus instalaciones deben de ser atractivas, el personal de servicio y administrativo deben de tener orden y limpieza, y su publicidad debe de ser visualmente atrayentes.

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

Por lo tanto, la tangibilidad en la calidad de servicio educativo refiere específicamente a la infraestructura, mobiliario y equipos que la institución cuenta, así como su higiene y la puntualidad en su atención.

Fiabilidad

En la segunda dimensión se refiere a la fiabilidad de la institución, en este caso se refiere a la confiabilidad que tiene esta para cumplir los servicios que ofrece. Al respecto Zeithaml y Parasuraman (2004), afirma que:

La empresa que logra un alto nivel de Habilidad es aquella que ofrece un alto y constante nivel de consistencia en la confiabilidad de sus prestaciones; entrega el servicio correcto desde el primer momento (lo hace bien a la primera vez); cumple siempre las promesas que hace; entrega siempre el servicio en las fechas y momentos prometidos; si se equivoca, admite su error y hace todo lo que sea necesario (y algo más) para dejar satisfecho al cliente. (p. 17).

Este indicador trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido. Si la institución educativa presta un servicio es eficiente y eficaz se consigue aprovechar al máximo el tiempo y los materiales a favor del cliente, brindando un servicio de calidad.

Es por ello que se considera que la fiabilidad se evalúa cuando un servicio se obtiene de manera correcta y sobre todo que cumpla las expectativas del cliente y se observe visualmente que cumple la función para cual fue diseñado.

Elementos que se tienen en cuenta sobre la fiabilidad: En el momento que una institución educativa privada, se compromete a largo plazo y lo cumple, también se le considera como fiable se da cuando un cliente tiene un problema y éstos están prestos a solucionarlo en el tiempo menor posible. También se da la fiabilidad cuando la institución cumple sus promesas en el menor tiempo posible.

Asimismo, Ballón (2011) manifestó que la fiabilidad es: “La fiabilidad está referida a la confianza que poseen los usuarios externos respecto a los servicios que presta el instituto” (p. 9)

En tal sentido, se puede decir que la fiabilidad es el sentimiento de confianza que tienen los padres de familia los estudiantes ante la calidad brindada por la institución.

Capacidad de respuesta

En la tercera dimensión se refiere a la capacidad de respuesta, el cual se refiere al servicio en cuanto a rapidez que ejercen los empleados de la institución, al respecto Zeithaml y Parasuraman (2004) manifestó que:

Capacidad de respuesta significa, por ejemplo, ofrecer un servicio rápido; contestar rápidamente las llamadas telefónicas de los clientes; flexibilidad para adecuarse a las necesidades de los clientes; enviar de inmediato la información solicitada por los clientes; conceder las entrevistas en el plazo más breve posible; mantener suficiente personal a disposición de los clientes; y similares (p. 18).

Por lo tanto, de acuerdo con esta definición la capacidad de respuesta se refiere a la ayuda en las necesidades que pueda tener los clientes en una manera eficiente y con prontitud, en este sentido la institución educativa debe de destinar personal pertinente para cumplir con esta dimensión en la calidad de servicio educativo.

Elementos que se tienen en cuenta en cuanto a los elementos de la capacidad de respuesta, el personal tiene que tener comunicación horizontal con los clientes para que se concluya satisfactoriamente el servicio, el personal de la institución debe de realizar el servicio de forma rápida y eficaz, a la vez que siempre deben de estar dispuestos para brindar cualquier ayuda al cliente, por último el personal jamás debe de estar demasiado ocupado para atender a cualquier inquietud que tenga el cliente.

Asimismo, Ballón (2011) manifestó que la capacidad de respuesta es: “Está orientada a medir la flexibilidad de una organización para atender las demandas del cliente en términos de prontitud, disposición y cumplimiento” (p. 11).

De acuerdo con la acepción anterior, refiere que la respuesta en el servicio educativo se da cuando responde a las necesidades de los estudiantes o padres de una manera rápida, con un cumplimiento eficaz y siempre con disposición.

Seguridad

En cuanto a la dimensión seguridad, se puede decir que son los elementos de la institución educativa dirigidos a los eventos financieros y seguridad de los clientes, al respecto Zeithaml y Parasuraman (2004):

Seguridad significa, por ejemplo, preocuparse por la seguridad física y financiera de los clientes; preocuparse por la seguridad de las transacciones y operaciones que se realizan con ellos; mantener la confidencialidad de las transacciones; cuidar las áreas de la empresa a las que tienen acceso los clientes; preocuparse por la seguridad que ofrecen las instalaciones (equipos, escaleras mecánicas, pisos mojados, instalaciones eléctricas, etcétera) y las representaciones físicas del servicio (tarjetas de crédito, contratos, dinero, talones, etcétera); y similares (p. 19).

Por lo tanto, la seguridad se puede dar mediante el conocimiento de algún servicio prestado, también en la forma cortes que nos atiende un empleado y la confianza que nos transmite.

Los elementos que se tienen en cuenta en cuanto a los elementos de la seguridad: el personal de la institución debe de transmitir confianza a los clientes a

través de su comportamiento, brindándole así al cliente la suficiente libertad y seguridad para realizar cualquier actividad en la institución, asimismo la atención de los empleados debe ser con total amabilidad y sobre todo un empleado debe tener los conocimientos suficientes para atender las interrogantes del cliente.

Asimismo, Ballón (2011) manifestó que la seguridad es:

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

En este sentido, la seguridad en la calidad de servicio en la institución educativa se refiere a las comodidades que el cliente para utilizar los servicios ya sean las instalaciones, con total amabilidad, con privacidad y sobre todo realizar sus gestiones con los procedimientos indicados.

Empatía

La dimensión empatía se refiere a la calidad que brinda la institución educativa a los clientes atendiendo sus necesidades específicas con un calor humano a todos los clientes.

La capacidad de entender los pensamientos y emociones ajenas, de ponerse en el lugar de las demás y compartir sus sentimientos. No es

necesario pasar por iguales vivencias para interpretar mejor a los que nos rodean, sino ser capaces de captar los mensajes verbales y no verbales que la otra persona quiere transmitir y hacer que se sienta comprendida” (Zeithaml y Parasuraman 2004, p. 11).

La empatía también refiere a una atención personalizada que se da a un cliente, así como la interrelación que existe con ellas, y sobre todo la comprensión del mensaje que se quiere dar infiriendo cumplir los deseos del cliente.

Elementos que se tienen en cuenta en cuanto a los elementos de la empatía: La institución debe brindar una atención personalizada, los horarios deben de beneficiar a los clientes, el personal debe acercarse al cliente de forma amable e individual, se deben de preocupar por las necesidades e intereses del cliente.

Asimismo, Ballón (2011) manifestó que la empatía es:

Se entiende por empatía a la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro y esto se refleja en demostraciones de respeto y amabilidad, en la prontitud en la resolución de quejas, en la valoración adecuada de los servicios y en la comprensión de necesidades específicas (p. 13).

La empatía se refiere a las capacidades de la institución educativa para vincularse con sus clientes, de manera amigable y respetuosa utilizando, resaltando el valor humano y los servicios brindados.

Teorías sobre la calidad del servicio educativo

Modelo de Grönroos, modelo de servicio de calidad.

Grönroos (1999), un importante académico finlandés que centra su trabajo en la calidad de servicio que brindan las instituciones y sobre todo en las relaciones humanas que suceden a nivel institucional, Grönroos (1999) manifestó que “El modelo se concentra en la calidad total percibida y considera un resultado de correspondencia entre la calidad prevista y la calidad de la experiencia (la experiencia que el cliente consigue al utilizar el servicio)” (p. 167).

El modelo de Grönroos (1999), también se concibe de la siguiente manera:

La percepción de calidad por parte del cliente está dividida en dos dimensiones principales: la que es cuando el cliente obtiene el servicio – calidad técnica– y la que es cuando el cliente experimenta la eficacia del servicio –calidad funcional. Cuando, por ejemplo, un individuo es un potencial alumno de una institución, espera obtener clases interesantes que le proporcionen conocimientos y herramientas para que sea capaz de actuar en determinada área (p.167).

En efecto, esto es sólo una parte de la experiencia de calidad. Además de las clases, el fondo del servicio consiste también en proveer la funcionalidad de las salas, trámites burocráticos, evaluaciones, para los servicios esenciales existen salas, mesas, sillas y material de apoyo. Además de estos servicios, el

cliente toma conocimiento del nivel de los funcionarios de la institución, tienen acceso a largos pasillos, cafetería, biblioteca, lavabos, ninguno de estos servicios de apoyo es necesario para la producción del servicio principal, pero son importantes para intensificar la oferta y distinguirse así de lo que ofrece la competencia. Todos los componentes contribuyen a la calidad percibida por el cliente.

Si el modelo de Grönroos se basa en datos empíricos de servicios, el modelo de Gummesson se apoya en los datos empíricos de Ericsson, una compañía de producción (Gummesson, 1987). En Suecia, la Ericsson, junto con la Telecom Sueca, dominan toda la industria de telecomunicaciones. El modelo de Gummesson adopta primeramente una perspectiva de producto, aunque sea dado a los servicios una vasta competencia en el estudio que sirve de base al modelo. Los servicios son también discutidos en un capítulo separado del libro que refleja los resultados de la calidad del proyecto (Grönroos (1999 p.167).

Por lo tanto, la finalidad del modelo era proporcionar una mejor visión de los factores que constituyen la calidad. Esa visión se refiere tanto a un mayor entendimiento y comprensión de la misma, como a las oportunidades para una eficiencia mejorada en la gestión de calidad. La posición dominante es la misma que en el modelo de Grönroos, o sea, la calidad es comprendida por el cliente. En este modelo la calidad se compara con la satisfacción del cliente. Como en el modelo de Grönroos, se usan los términos expectativas, experiencias e imagen. Ciertos expertos han comparado calidad técnica con especificación técnica y de

qué manera se han estructurado. En la práctica, esto era interpretado con la capacidad de diseñar software y adaptarse a los requisitos impuestos por las fábricas y equipos de instalación. La calidad funcional era vista en parte como una cuestión del nivel de funciones del producto que el cliente solicitó.

Criterios para valorar la calidad de servicio educativo

Pérez (2001, citado por Díaz, 2010, p. 29) señala que una educación de calidad puede medirse en función de las metas que una entidad educativa pretende alcanzar y que hay cuatro principios básicos que permiten valorarla. Estos son:

1. La totalidad como criterio de calidad: la educación debe mejorar o perfeccionar a la persona, en lugar de degradarla o limitarla. Entiende a la educación como una influencia no manipuladora de los educadores. La educación no es sólo una transmisión de saberes, sino también de actitudes y valores.
2. Integralidad y calidad: una escuela debe tener una adecuada organización que permita a sus miembros la realización de proyectos compartidos: Para ello, una escuela debe tener metas claras para que sus proyectos educativos sean armónicos y coherentes y posibiliten la participación de todos sus miembros.
3. La adaptación como criterio de calidad: todo proyecto educativo debe adecuarse a las características y realidades de los educandos. En efecto, el proyecto no puede ser uniforme, sino, personalizado, para así poder atender las diferencias personales sobre la base de un currículo común.

4. Armonía y coherencia: una educación de calidad debe facilitar, sin carencias, el paso de la educación primaria a la secundaria y de ésta a la universidad hasta llegar a su desempeño profesional. El sistema educativo debe facilitar la formación profesional y el desempeño de una vida adulta, productiva, adaptada y satisfactoria.

Para que la educación logre la excelencia personal debe considerarse, en opinión de Pérez, (2001, citado por Díaz, 2010), los siguientes aspectos: Un clima institucional coherente en el que se vivan los valores propuestos en el proyecto educativo. La base de la acción educativa reside en el logro de una sólida formación intelectual, orientada a conseguir que los educandos, además de saber cosas, aprendan a pensar, a razonar, a poseer y a aplicar criterios propios para valorar y lograr así la autonomía intelectual que es el soporte de una autonomía moral. Metodológicamente, la enseñanza debe reorientarse hacia aprendizajes no superficiales, para suscitar en el alumno un conocimiento profundo de las cosas. Desarrollo del juicio moral a través de la valoración de las situaciones que se presentan tanto en los contenidos de las asignaturas.

Factores que influyen en la calidad del servicio educativo

Según Díaz, (2010) los factores que afectan a la calidad de educación pueden subdividirse en externos e internos:

Factores externos

Desarrollo y educación.

A partir de la década del 70 se ha extendido la hipótesis que vincula

educación y desarrollo, haciendo de ésta última una variable dependiente de la primera. Si bien esta línea fue cuestionada en función del contexto social que parecía indicar conveniente una revisión de esta perspectiva, esta línea teórica, tiende a ser retomada actualmente.

La teoría del Capital Humano.

Durante los años sesenta, la teoría del Capital Humano, modelo tecno-democrático previsto en el marco teórico del funcionalismo de Schultz, considera que: a) Existe la necesidad de incrementar la inversión pública en el nivel primario, ya que se la considera clave del desarrollo económico y b) La escuela se considera el vehículo principal de igualación de oportunidades sociales.

El círculo vicioso entre economía y educación.

Pese al fuerte incremento de la matrícula, las desigualdades sociales se mantienen respecto a las posibilidades de promoción social. El ajuste entre la oferta y la demanda da lugar al fenómeno del desempleo y al trabajo cualificado desplazado para ocupaciones de inferior capacitación. Esta idea la refuerzan los estudios de Coleman que, en esta misma línea, parecían demostrar que: "los recursos invertidos en una institución escolar ejercen mucha menos influencia que los procesos psicosociales", señala Cano García (Cano, 1998).

Es innegable —que la economía influye en la educación (...) las partidas presupuestarias, los fondos, los recursos que se dispongan condicionaran la cantidad y la calidad de la educación. Quizá disponer de medios no sea una condición suficiente, pero es, desde luego, una condición necesaria.

Como conclusión, se podría señalar que existiría un círculo vicioso entre desarrollo y educación, porque ésta requiere recursos económicos y a su vez propiciaría el desarrollo.

Factores internos

Inversión y objetivos.

Asimismo, cambios en el seno de la propia sociedad fueron generando un visible interés por la problemática de la calidad educativa.

Inversión social.

Se produce un cambio en la representación social respecto a la educación en tanto que cada vez más ésta deja de ser considerada un gasto para ser considerada inversión a futuro.

Accesibilidad y calidad.

La reconsideración de los efectos de las reformas educativas que no siempre han conseguido los objetivos propuestos: —en el pasado se suponía la calidad de la enseñanza y del aprendizaje como constitutivos del sistema (...) Se daba por sentado que más años de escolaridad tenían necesariamente como consecuencia, ciudadanos mejor preparados y recursos humanos más calificados y productivos (...) El sistema educativo era una suerte de ‘caja negra’, solo bastaba la preocupación por que la sociedad tuviera acceso al mismo.

Por otra parte, las dificultades generadas por el proceso de masificación de la matrícula en sí misma, ha causado cierta insatisfacción respecto al hecho de que la educación pueda contribuir a la promoción social.

Mejorar la calidad: inspiración de políticas educativas.

De esta forma, la preocupación por la calidad se transforma en un determinante inspirador del diseño de políticas educativas. Sin embargo, el consenso respecto al parámetro de calidad, exige una reflexión aparte puesto que involucra diferentes perspectivas.

Procesos que determinan la calidad del servicio educativo

Plan institucional

Según Díaz (2010, p. 56) el factor Plan Institucional alude a todo lo relacionado con la planificación del servicio educativo que habría hecho la institución.

Las instituciones educativas en tanto que organizaciones sociales requieren unas estructuras de gestión y participación a través de las cuales los elementos personales que las integran -profesores, alumnos, administrativos- se organizan e intervienen en su funcionamiento. Aunque existen unas normas y disposiciones legales al respecto, todos conocemos que los centros difieren unos de otros en el modo de estructurar la participación de los elementos personales, y de asignar tareas y responsabilidades a las diversas comisiones y órganos de gobierno interno.

Un centro vagamente estructurado no es apropiado para que se desarrollen procesos educativos de calidad como tampoco lo es aquel cuya organización se basa en el estricto cumplimiento de la norma. Por ello, para que una organización funcione realmente, no se trata sólo de dotarla de estructuras, sino que es necesario hacerlas operativas, es decir, que constituyan el motor real de la institución.

Según Díaz (2010, p. 56) esto es posible cuando en la organización se constatan variables de proceso como:

- (a) La existencia de un proyecto de centro
- (b) Consenso en relación con las metas y objetivos.
- (c) Una organización centrada sobre la autonomía del centro.
- (d) Un fuerte liderazgo pedagógico.
- (e) Toma de decisiones compartida.

Comunidad académica

Según Díaz (2010, p. 57) el factor Comunidad Académica alude a todo lo relacionado con los agentes principales del proceso educativo, como son los docentes, los estudiantes y los egresados.

La referencia a la calidad de la enseñanza alude directamente al trabajo del docente en el aula. Independientemente de todos los factores relativos a las condiciones de cada centro concreto, la calidad de la enseñanza está mediatizada por la relación didáctica que se establece entre un docente y un alumno en los procesos que se generan dentro de las aulas. Todos sabemos que los medios no son factores determinantes de la calidad de un proceso de enseñanza-aprendizaje, y que es precisamente la actitud y compromiso del profesor con su tarea docente lo que más puede incidir en el clima de trabajo que se genera en la clase y en la respuesta que los alumnos manifiestan a los estímulos educativos.

Para Díaz (2010, p. 57) toda aproximación al tema de la calidad de la enseñanza conlleva analizar algunas variables relativas a los procesos de aula como:

Clima de enseñanza-aprendizaje ordenado y seguro.

Expectativas del profesor en relación al progreso del alumno.

Enseñanza estructurada, clara y apoyada en experiencias.

Oportunidades para aprender que se facilitan al estudiante.

Tiempo dedicado a la tarea (incluye el trabajo en casa).

Frecuencia del control y refuerzo del progreso del alumno.

Compromiso del profesor con las tareas docentes.

Colaboración y participación de la familia con el centro.

Procesos académicos

Según Díaz (2010, p. 58) el factor Procesos Académicos alude a todo lo relacionado con la dinámica según la cual se desarrollan los procesos didácticos de enseñanza y aprendizaje en una institución educativa.

Todos sabemos que la actividad de las instituciones educativas gira en torno a la transmisión del saber. Ahora bien, en cada centro se decide lo que se enseña y cómo se enseña mediante la elaboración de un curriculum que se establece siguiendo las indicaciones u orientaciones legales al respecto. Desde este punto de vista podemos considerar a cada institución educativa como una unidad en la que se diseñan proyectos y se aplican diversos planes y programas educativos. La elaboración y aplicación de los proyectos curriculares (de centro, ciclo, nivel...) y otros programas educativos a desarrollar en las instituciones constituyen lógicamente uno de los elementos claves que determinan su calidad.

Según Díaz (2010, p. 58) entre las variables de proceso que mediatizan la calidad del curricular cabe señalar:

1. Contenido y estructura formal del currículo.
2. Objetivos centrados sobre habilidades básicas
3. Organización clara y secuenciada de las experiencias de aprendizaje.
4. Provisión de materiales apropiados para su desarrollo.
5. Sistemas de monitorización y revisión periódica.
6. La función de los departamentos dentro de la institución.

Recursos financieros y equipamiento

Según Díaz (2010, p. 59) el factor Recursos Financieros alude a todo lo relacionado con el aspecto económico que garantiza el funcionamiento de una

Institución Educativa Parroquial. el factor Infraestructura alude a todo lo relacionado con la planta física en la que funciona y presta servicios la institución educativa. El factor Equipamiento alude a todo lo relacionado con los bienes muebles necesarios para brindar un eficiente servicio educativo.

La administración de recursos financieros y equipamiento consiste en obtener oportunamente en el lugar preciso y en las mejores condiciones de costo, y en la cantidad y calidad requerida, los bienes y servicios para cada unidad orgánica de la Institución Educativa de que se trate, con el propósito de que se ejecuten las tareas y de elevar la eficiencia en las operaciones.

(Díaz 2010, p. 59)

Los recursos financieros y equipamiento resultan fundamentales para el éxito o fracaso de una calidad educativa, lo básico en su administración es lograr el equilibrio en su utilización. Tan negativo es para la Institución Educativa en su escasez como su abundancia. Cualquiera de las dos situaciones resulta antieconómico, de ahí que la administración de recursos materiales haya cobrado tanta importancia actualmente.

Según Alvarado (1999, p. 198), la función básica del administrador educacional en cuanto a la gestión de los recursos financieros, dependiendo del sector y nivel donde cumpla su función, comprende ciertas áreas o temas motivo de acción y preocupación:

Prever las necesidades de capital para el funcionamiento institucional (financiación).

Asignar racionalmente los fondos existentes para el cumplimiento de las actividades (presupuestación).

Utilizar o aplicar correcta, oportuna y racionalmente los recursos asignados

(administración).

Indudablemente el administrador educativo de una entidad privada tendrá que cumplir estas misiones, en tanto que el del sector público cumplirá solo la segunda debido a que el problema del financiamiento se resuelve vía la asignación presupuestal que recibe del Tesoro Público, aunque hoy existe una corriente para la generación o incremento de sus recursos financieros propios.

La administración de recursos financieros supone un control presupuestal y significa llevar a cabo toda la función de tesorería (ingresos y egresos). Es decir, todas las salidas o entradas de efectivo deben estar previamente controladas por el presupuesto.

Procesos administrativos

Según Díaz (2010, p. 59) el factor Procesos Administrativos alude a todo lo relacionado con la dirección y gestión de la institución educativa.

Los procesos administrativos aparecían en todos estos casos como la llave a partir de la cual se dotaba a la institución de un poder casi mágico para obtener el éxito de su experiencia.

Pero, como es de todos conocido, muchas de las escuelas en las cuales se realizaron estos intentos son hoyen día bastante parecidas al resto, y su servicio no es necesariamente de mayor calidad. Aún más, uno se atrevería a decir que en el caso de grandes diferencias más que a un modelo distinto de gestión, lo que se reconoce detrás del éxito institucional es la figura de un director o rector que ha sabido llevar a buen puerto la escuela, independientemente de que haya usado o no los procesos administrativos requeridos.

Según Díaz (2010, p. 59) administrar es, por lo tanto, la posibilidad de que la conducción institucional sea eso precisamente: quien conduce la institución.

Entonces es claro por qué los procesos administrativos aparecen como necesidad en todas las experiencias más o menos transformadoras que se han intentado en educación: porque en los casos en que se pretende cambiar una escuela, se necesita una real conducción.

Sin embargo, hemos dicho al principio -y se puede corroborar empíricamente como lo han hecho bastantes investigaciones en el país y en el exterior- que, a pesar de que en la gran mayoría de estos casos se ha ofrecido la herramienta del planeamiento institucional, no por ello los resultados logrados son los esperados. Es decir, no por ello encontramos verdaderos cambios en la realidad institucional.

1.3. Justificación

Justificación teórica

El estudio permitirá comprender el aspecto teórico sobre calidad del servicio educativo, se refiere al resultado teórico que podrá trascender e incorporarse como fundamento científico y además sirvan para cubrir vacíos o espacios referentes a la variable calidad de servicio educativo.

Justificación práctica

Partiendo que la calidad de servicio educativo que está concebido como un proceso social, esta investigación tiene justificación práctica por cuanto sus resultados en la aplicación de los instrumentos, lo cuales pueden ser utilizados en

otras investigaciones si se desea evaluar las variables en las instituciones de básica regular.

Justificación metodológica

En la presente investigación se emplearán instrumentos validados para la recolección de datos para la Calidad del servicio educativo, esta información será muy valiosa para conocer la relación constante que existe entre ambas variables considerando la opinión de los estudiantes ya que son sus hijos los beneficiarios de todo este proceso.

1.4. Problema

En las instituciones educativas del distrito Chosica existen diversas dificultades por los cuales atraviesa la gestión institucional al no existir compatibilidad en sus aspectos tan importantes como son la gestión pedagógica, organizativa, administrativa y en lo concerniente a la vinculación con el entorno, debido a que muchas veces la falta de comunicación entre personal administrativo y la falta de mantenimiento en cuanto a su infraestructura y equipamiento educativo presentan bajas relaciones interpersonales y un pobre liderazgo que ejercen los directivos y docentes de estas instituciones educativas.

Es importante considerar que la dirección de la institución educativa debe lograr que el personal se sienta comprometido y que quiera a su Institución Educativa, se identifique, la sienta suya y exista la necesidad de hacer de ésta la mejor institución de todas, con la buena conducción de la Gestión y

Administración del Director, con dedicación, creatividad y desprendimiento de los docentes para mejorar la calidad del servicio educativa de cada una de las instituciones educativas, como menciona Andrade (2003):

Se trata de una gestión donde se dan procesos educativos que atraviesan todas las acciones y espacios de la organización, desde el aula hasta la vida institucional, desde el microcosmos estrictamente pedagógico, hasta los diversos universos, dimensiones y procesos organizacionales que hacen posible o no una enseñanza y unos aprendizajes con determinadas características (Andrade, 2003, p. 15).

El diagnóstico realizado en la institución educativa mediante la observación, existen similitudes hacia la gestión y la calidad, ya que presentan dificultades para la inserción de la Institución Educativa en la comunidad, entre ellos, hay poca realización al 100% de límite de tiempo e improvisación, poca participación del profesorado por ser nuevo, no existe captación de recursos, tardía comunicación, también la no unificación de opiniones para la elaboración de actividades, así como un 60% de docentes no están actualizados, existe escasez de material didáctico, hay tardía distribución de los documentos de evaluación, escasa participación con nuestro acervo cultural, falta de política de seguridad, los alumnos que no practican los valores básicos, humanos y cristianos, con baja autoestima, interrupción de labores por parte de los padres de familia y docentes, no existe compromiso para participar en los eventos culturales y otros, no cuenta con ingresos propios.

Sin embargo, las Instituciones Educativas de la localidad del distrito Lurigancho Chosica, los docentes fomentan los valores y responsabilidades como: el respeto democrático, creativo, innovador, se despierta el interés en el alumno para su aprendizaje, la evaluación es permanente, individual y grupal, es pertinente a la realidad, se promueven el auto e interaprendizaje del alumno y los docentes, utilizan estrategias de aprendizaje significativo, apoyo incondicional de OBE hacia los alumnos.

En el nuevo paradigma, la gestión escolar que se instauró en las instituciones educativas están dirigidas a elevar los resultados, utilizando estrategias como la articulación de proyectos en la toma de decisiones, que está dirigida fundamentalmente a acrecentar las labores pedagógicas de los docentes, se entiende en este nuevo paradigma a la gestión por su aporte a un proceso participativo e integral que conlleva a los agentes y dispositivos forzosos para llegar a las metas instituciones en pos de la mejorara del servicio educativo.

Conociendo la realidad educativa que atraviesa nuestro país, muestra pobres desempeños en las diferentes evaluaciones internacionales. Por ejemplo la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE (2009) de prestigio mundial por la seriedad de las evaluaciones internacionales, estableció el Programa Internacional de Evaluación de Estudiantes (2009), más conocido como PISA, en dichas actividades los resultados para los estudiantes peruanos fueron pésimos, ya que un 26% calificaron en el penúltimo nivel de la puntuación, mientras que un 54% se ubicaron en el más bajo nivel, de esta manera el Perú se, coloca entre los tres últimos, junto a Panamá y Melilla (un país situado al norte de África).

Otras organizaciones como el Banco Mundial (2011), realizaron evaluaciones a los estudiantes de educación básica donde se aprecia que el 23,1% de los estudiantes logran alcanzar promedios aceptables en el desempeño en matemática y comprensión lectora, considerado estos resultados como un avance en comparación de las anteriores evaluaciones realizadas por la misma entidad.

Ante esta situación problemática se considera que la gestión institucional debe de utilizar técnicas de conducción para el proceso de sus acciones y al avance de sus metas, es así que la gestión institucional adecuada se percibe cuando se diseñan políticas institucionales que se traducen en proyectos para un único proceso.

1.4.1. Problema general

¿Cuáles son las diferencias en la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016?

1.4.2. Problemas específicos.

¿Cuáles son las diferencias en la tangibilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016?

¿Cuáles son las diferencias en la fiabilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016?

¿Cuáles son las diferencias en la capacidad de respuesta según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016?

¿Cuáles son las diferencias en la seguridad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016?

¿Cuáles son las diferencias en la empatía según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Hg: Existen diferencias significativas entre la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

1.5.2. Hipótesis específicas.

- H1: Existen diferencias significativas entre la tangibilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.
- H2: Existen diferencias significativas entre la fiabilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.
- H3: Existen diferencias significativas entre la capacidad de respuesta según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.
- H4: Existen diferencias significativas entre la seguridad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.
- H5: Existen diferencias significativas entre la empatía según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general.

Determinar las diferencias de la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

1.6.2. Objetivos específicos.

Comparar las diferencias en la tangibilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Comparar las diferencias en la fiabilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Comparar las diferencias en la capacidad de respuesta según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Comparar las diferencias en la seguridad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Comparar las diferencias en la empatía según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Variable: Calidad de servicio educativo

Definición conceptual

Para Zeithaml y Parasuraman (2004) la calidad de servicio:

Está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad. (p. 16).

Definición operacional

Se refiere a las cualidades básica que tiene una institución educativa en lo que ofrece, la calidad de servicio educativo puede estar definida como las propiedades o cualidades de una institución que pueden ser medidos tanto en tangibilidad, en fiabilidad, en capacidad de respuesta, en seguridad y empatía.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable 2 Calidad del servicio educativo

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Calidad del servicio educativo	Para Zeithaml y Parasuraman (2004) la calidad de servicio educativo: Son los atributos que dan valor a un servicio, estos son medibles de acuerdo al servicio que otorguen de acuerdo a su tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, etc. (p. 16).	Se refiere a las cualidades básicas que tiene una institución educativa en lo que ofrece.	Dimensión 1: Tangibilidad	1,2,3,4, 5,6,7	Politómica Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Excelente (141 – 175) Buena (106 – 140) Regular (71 – 105) Deficiente (35 – 70)
			Dimensión 2: fiabilidad	8,9,10,11, 12,13,14,		
			Dimensión 3: capacidad de respuesta	15,16,17,18 ,19		
			Dimensión 4: Seguridad	20,21,22,23 ,24,25,26,27,28		
			Dimensión 5: empatía	29,30,31,32 ,33,34,35		
			Indicador			
			Capacidad de interrelacionarse con de los clientes brindado una atención personalizada.			

2.3. Metodología

En cuanto a la metodología se ubica a este estudio dentro del enfoque cuantitativo, para Bernal (2006):

El método cuantitativo o método tradicional se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados. (p. 57)

El método de investigación utilizado es el hipotético – deductivo, éste según Bernal (2006) “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56).

En referencia al enfoque de investigación referido al cuantitativo, se puede decir que este estudio va a medir la variable calidad de servicio educativo en instituciones educativas de diferente tipo de gestión (pública y privada), para luego realizar la prueba de hipótesis y comprobar quien tiene mejor calidad de servicio educativo.

Sobre el método que se utilizará hipotético se refiere al hecho de formular hipótesis que serán corroboradas mediante una contrastación, asimismo en lo

concerniente al método deductivo se refiere que de conclusiones para casos generales se puede pasar a casos específicos, como en cada institución educativa

2.4. Tipos de estudio

En referencia al tipo de estudio, este estudio se encuentra dentro del tipo básico, según Sánchez y Reyes (2006):

El investigador en este caso se esfuerza por conocer y entender mejor algún asunto o problema, sin preocuparse por la aplicación práctica de los nuevos conocimientos adquiridos. La investigación básica busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, persigue la generalización de sus resultados con la perspectiva de desarrollar una teoría o modelo teórico científico basada en principios y leyes (p. 13)

Por lo tanto, se afirma que este estudio se encuentra dentro del tipo básico ya que su principal objetivo es recabar información para la construcción de un marco teórico, así como la administración de instrumentos a una determinada muestra y realizar la comprobación si existen diferencias en ambas muestras de estudio.

2.5. Diseño

En cuanto al diseño de investigación este estudio es considerado dentro del diseño no experimental transversal comparativo, al respecto Hernández,

Fernández y Baptista (2010), “es no experimental porque no existe intervención ni manipulación de las variables, se refiere a transversal porque la aplicación de los instrumentos se da en un determinado momento de la realidad problemática y comparativo por que se realiza la comparación entre dos muestras” (p.152).

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



Dónde:

O1 = Observación de la muestra 1 (Instituciones públicas)

O2 = Observación de la muestra 2 (Instituciones privadas)

X = Variable calidad del servicio educativo

Por lo tanto, en cuanto al diseño de investigación, es comparativo porque tenemos dos instituciones de diferente gestión, públicas y privadas, se busca la diferencia que existen entre estas dos muestras, realizando la aplicación de instrumentos y la contrastación de las hipótesis.

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

Para Carrasco (2009), “La población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 236).

La población estuvo compuesta por 250 estudiantes de las Instituciones Educativas de gestión pública y privada del distrito de Lurigancho, Chosica.

Tabla 2

Distribución de la población de estudiantes de los colegios particulares de la ciudad de Chosica.

Tipo de gestión	Instituciones Educativas Particulares	Estudiantes
Privada	DEUNI	60
	Santa Rosa	56
Pública	CEAUNE	62
	Felipe Huamán Poma de Ayala	72
Total		250

Muestreo

Para hallar la muestra se utilizó el muestreo probabilístico, para Carrasco (2009) esto significa:

La muestra fue hallada por el método probabilístico según Carrasco (2009), en este muestreo se depende de una fórmula estadística, que permite hallar solo una porción de la población, asimismo se elige la muestra aleatoria estratificada, ya que todos los miembros tienen las mismas características elegidos por una muestra proporcional (p. 241)

Fórmula para la muestra, extraído de Carrasco (2009, p. 242):

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de $(1 - \alpha)$

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso ($Q = 1 - P$)

ε (0,05): Tolerancia al error

N (250): Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

$$n = 152$$

Seguidamente se procede a la muestra proporcional:

$$\text{Muestra proporcional} = \frac{n}{N} = \frac{151.684}{250} = 0.61$$

Tabla 3

Muestra proporcional

Tipo de gestión	Instituciones Educativas		Estudiantes	Muestra
	Particulares			
Privada	DEUNI		60	36
	Santa Rosa		56	34
Pública	CEAUNE		62	38
	Felipe Huamán Poma de Ayala		72	44
Total			250	152

Muestra

Para Carrasco (2009), “Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población” (p. 237).

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta, para Carrasco (2009) “es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (p.314).

Instrumentos

Ficha técnica

Variable 1: Calidad del servicio educativo

Técnicas: Encuesta

Instrumento: Adaptación de la escala Servqual

Adaptado de: Zeithaml, y Parasuraman

Año: 2004

Ámbito de aplicación: Padres de familia

Forma de administración: individual y colectiva

Validez y confiabilidad

Validez

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 243).

Tabla 4*Validez de los instrumentos*

Experto	Resultados
Mgtr. Aybar Huamaní, Justiniano	Aplicable
Mgtr. Quiñones Castillo, Karlo Ginno	Aplicable
Dra. Carhuancho Mendoza Irma	Aplicable

Confiabilidad

La confiabilidad para un instrumento con una escala de Likert se utiliza el Alfa de Cronbach, con el objeto de conocer la homogeneidad de los ítems, y sobre todo que esta nos ayude a medir lo que estamos buscando en las variables.

Tabla 5*Fiabilidad*

Confiabilidad	Alfa de Cronbach
Calidad del servicio educativo	0.907

Según el Alfa de Cronbach, el valor es 0.907 para Calidad del servicio educativo se infiere que el instrumento tiene fuerte confiabilidad.

2.8. Métodos de análisis de datos

Según Valderrama (2010) “consiste en verificar los resultados a través de una muestra pequeña, por ejemplo, para hallar la confiabilidad o la prueba de hipótesis” (p. 142)

En primer lugar, se realiza la tabulación de los datos Hernández, Fernández y Baptista (2010), refiere que “una vez recolectados los datos éstos deben de codificarse... las categorías de un ítem o pregunta requieren codificarse en números, porque de lo contrario no se efectuaría ningún análisis, sólo se contaría el número de respuestas en cada categoría” (p. 262).

En segundo lugar, la estadística descriptiva, para Hernández, Fernández y Baptista (2010), “la primera tarea es describir los datos, los valores o las puntuaciones obtenidas para cada variable... esto se logra al describir la distribución de las puntuaciones o frecuencias de cada variable” (p. 287)

En tercer lugar, se realiza la estadística inferencial, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010), “en la estadística inferencial se utiliza fundamentalmente para dos procedimientos vinculados: probar hipótesis y estimar parámetros” (p. 306) En tal sentido se realiza la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba U de Man Whitney.

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

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

Dónde:

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

n_1 = tamaño de la muestra del grupo 1.

n_2 = tamaño de la muestra del grupo 2.

R_1 = sumatoria de los rangos del grupo 1.

R_2 = sumatoria de los rangos del grupo 2.

2.9. Aspectos éticos

Según Rodríguez (1996) “la veracidad de los descubrimientos realizados en una investigación y hace referencia a la necesidad de que exista afirmación veraz entre los resultados de la investigación y las percepciones que los sujetos participantes poseen de la realidad estudiada” (p.286).

Para que una investigación obtenga calidad se debe de realizar con total veracidad la narración y redacción de los escritos en el informe, estos argumentos deben de ser corroborados en su autenticidad para demostrar que estos fundamentos son parte del estudio.

Las consideraciones éticas están compuestas por datos aceptables y creíbles, se debe de garantizar el desarrollo de la investigación, asegurando éstas mediante una contrastación tanto en su marco teórico, en sus fuentes, en su interpretación de sus resultados a la vez que en la utilización de los métodos de investigación.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

Tabla 6

Calidad del servicio educativo según Instituciones Educativa públicas y privadas

Calidad del servicio educativo	Instituciones Educativa				Total	
	Privada		Pública			
	f	f%	f	f%	f	f%
Excelente	32	45,7%	23	28,0%	55	36,2%
Buena	27	38,6%	19	23,2%	46	30,3%
Regular	9	12,9%	37	45,1%	46	30,3%
Deficiente	2	2,9%	3	3,7%	5	3,3%
Total	70		82		152	100%

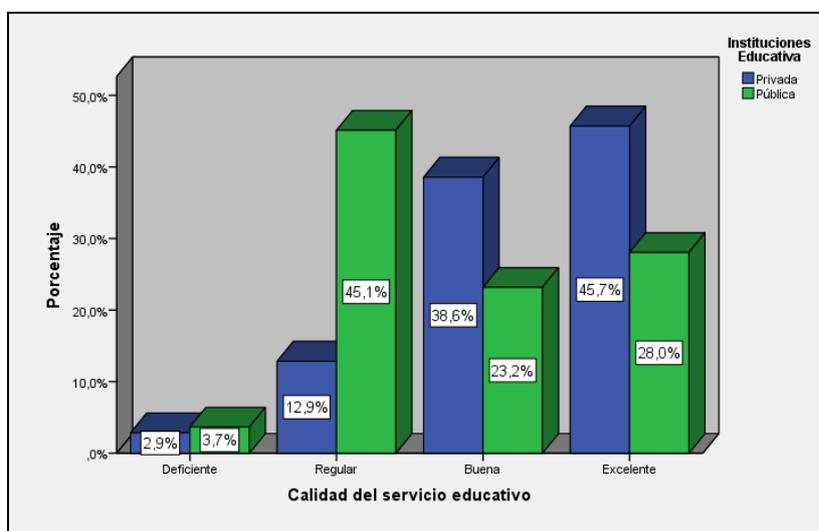


Figura 1. Calidad del servicio educativo según Instituciones Educativa públicas y privadas

De la tabla 6 se puede observar que de los 70 encuestados de las instituciones educativas privadas el 45,7% (32) manifestó que la calidad del servicio educativo es excelente, otro 38,6% (27) manifestó que es buena, por otro lado, el 12,9% (9) manifestó que es regular, por último, un 2,9% (2) manifestó que es deficiente. Por otro lado, los 82 encuestados de las instituciones educativas públicas el 45,1% (37) manifestó que la calidad de servicio educativo es regular, un 28% (23) manifestó que es excelente, otro 23,2% (19) manifestó que es buena, y un 3,7% (3)

manifestó que es deficiente. Por lo tanto, se pueden apreciar diferencias entre ambas muestras asumiendo que los encuestados de instituciones privadas la mayoría mencionan que la calidad de servicio educativo es excelente y los encuestados de instituciones la mayoría mencionan que es regular.

Tabla 7

Tangibilidad según Instituciones Educativa públicas y privadas

Tangibilidad	Instituciones Educativa					
	Privada		Pública		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
Excelente	24	34,3%	13	15,9%	37	24,3%
Buena	31	44,3%	43	52,4%	74	48,7%
Regular	11	15,7%	15	18,3%	26	17,1%
Deficiente	4	5,7%	11	13,4%	15	9,9%
Total	70		82		152	100%

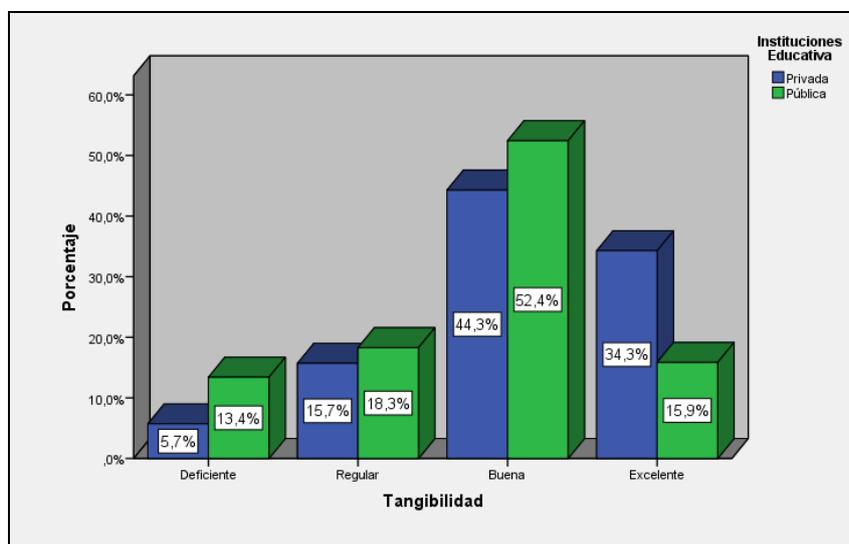


Figura 2. Tangibilidad según Instituciones Educativa públicas y privadas

De la tabla 7 se puede observar que de los 70 encuestados de las instituciones educativas privadas el 34,3% (24) manifestó que la tangibilidad en la calidad del servicio educativo es excelente, otro 44,3% (31) manifestó que es buena, por otro lado, el 15,7% (11) manifestó que es regular, por último, un 5,7% (4) manifestó

que es deficiente. Por otro lado, los 82 encuestados de las instituciones educativas públicas el 15,9% (13) manifestó que la tangibilidad en la calidad de servicio educativo es excelente, un 52,4% (43) manifestó que es buena, otro 18,3% (15) manifestó que es regular, y un 13,4% (11) manifestó que es deficiente. Por lo tanto, se pueden apreciar diferencias entre ambas muestras asumiendo que los encuestados de instituciones privadas la mayoría mencionan que la tangibilidad de la calidad de servicio educativo es buena y los encuestados de instituciones la mayoría mencionan que es buena.

Tabla 8

Fiabilidad según Instituciones Educativa públicas y privadas

Fiabilidad	Instituciones Educativa				Total	
	Privada		Pública		f	f%
	f	f%	f	f%		
Excelente	28	40%	18	22%	46	30,3%
Buena	29	41,4%	25	30,5%	54	35,5%
Regular	10	14,3%	27	32,9%	37	24,3%
Deficiente	3	4,3%	12	14,6%	15	9,9%
Total	70		82		152	100%

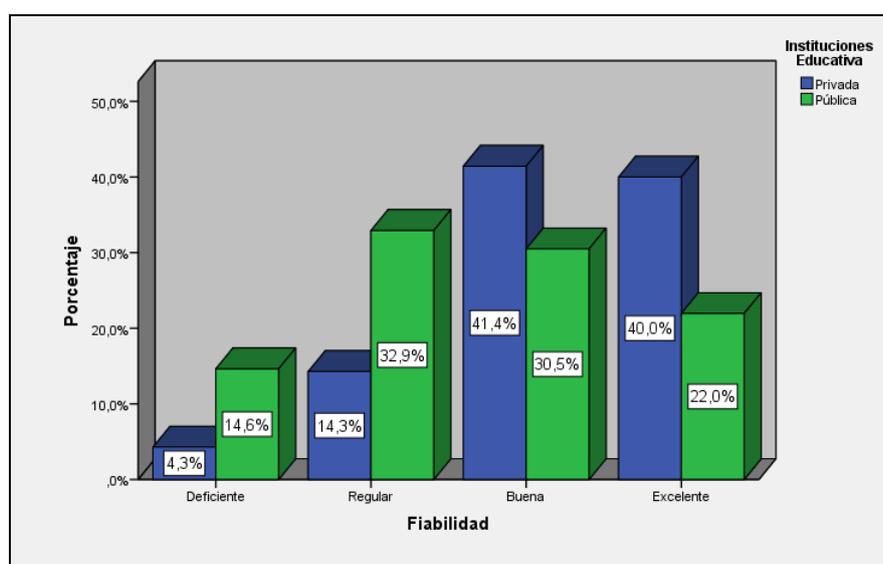


Figura 3. Fiabilidad según Instituciones Educativa públicas y privadas

De la tabla 8 se puede observar que de los 70 encuestados de las instituciones educativas privadas el 40% (28) manifestó que la fiabilidad en la calidad del servicio educativo es excelente, otro 41,4% (29) manifestó que es buena, por otro lado, el 14,3% (10) manifestó que es regular, por último, un 4,3% (3) manifestó que es deficiente. Por otro lado, los 82 encuestados de las instituciones educativas públicas el 22% (18) manifestó que la fiabilidad en la calidad de servicio educativo es excelente, un 30,5% (25) manifestó que es buena, otro 32,9% (27) manifestó que es regular, y un 14,6% (12) manifestó que es deficiente. Por lo tanto, se pueden apreciar diferencias entre ambas muestras asumiendo que los encuestados de instituciones privadas la mayoría mencionan que la fiabilidad de la calidad de servicio educativo es buena y los encuestados de instituciones la mayoría mencionan que es regular.

Tabla 9

Capacidad de respuesta según Instituciones Educativa públicas y privadas

Capacidad de respuesta	Instituciones Educativa					
	Privada		Pública		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
Excelente	21	30%	12	14,6%	33	21,7%
Buena	27	38,6%	27	32,9%	54	35,5%
Regular	18	25,7%	18	22%	36	23,7%
Deficiente	4	5,7%	25	30,5%	29	19,1%
Total	70		82		152	100%

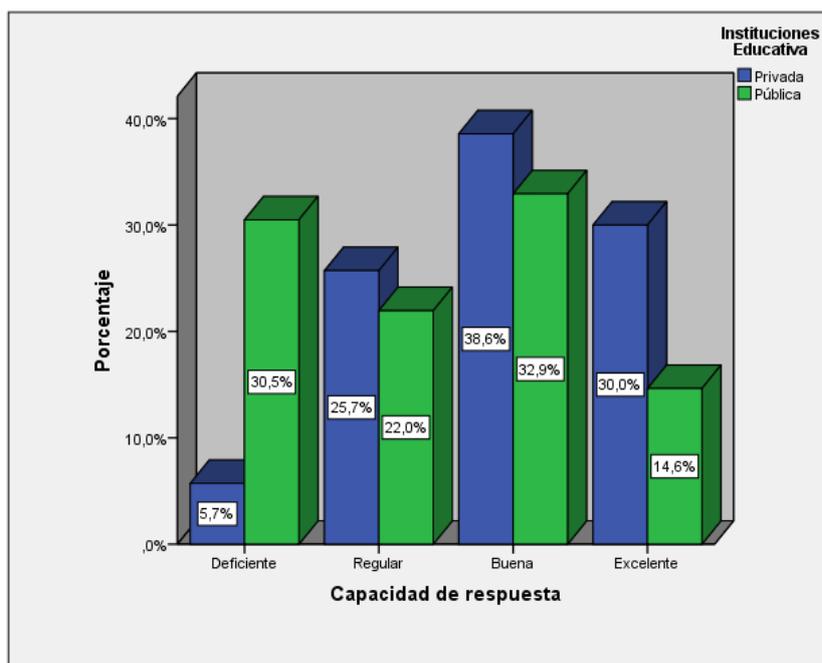
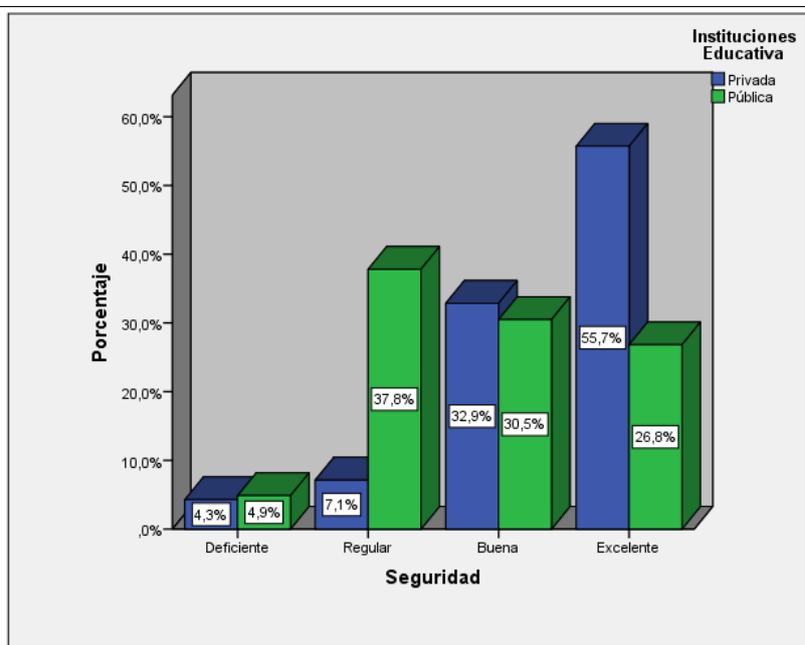


Figura 4. Capacidad de respuesta según Instituciones Educativa públicas y privadas

De la tabla 9 se puede observar que de los 70 encuestados de las instituciones educativas privadas el 30% (21) manifestó que la capacidad de respuesta en la calidad del servicio educativo es excelente, otro 38,6% (27) manifestó que es buena, por otro lado, el 25,7% (10) manifestó que es regular, por último, un 5,7% (4) manifestó que es deficiente. Por otro lado, los 82 encuestados de las instituciones educativas públicas el 14,6% (12) manifestó que la capacidad de respuesta en la calidad de servicio educativo es excelente, un 32,9% (27) manifestó que es buena, otro 22% (18) manifestó que es regular, y un 30,5% (25) manifestó que es deficiente. Por lo tanto, se pueden apreciar diferencias entre ambas muestras asumiendo que los encuestados de instituciones privadas la mayoría mencionan que la capacidad de respuesta de la calidad de servicio educativo es buena y los encuestados de instituciones la mayoría mencionan que es buena.

Tabla 10*Seguridad según Instituciones Educativa públicas y privadas*

Seguridad	Instituciones Educativa				Total	
	Privada		Pública		f	f%
	f	f%	f	f%		
Excelente	39	55,7%	22	26,8%	61	40,1%
Buena	23	32,9%	25	30,5%	48	31,6%
Regular	5	7,1%	31	37,8%	36	23,7%
Deficiente	3	4,3%	4	4,9%	7	4,6%
Total	70		82		152	100%

*Figura 5. Seguridad según Instituciones Educativa públicas y privadas*

De la tabla 10 se puede observar que de los 70 encuestados de las instituciones educativas privadas el 55,7% (39) manifestó que la seguridad en la calidad del servicio educativo es excelente, otro 32,9% (23) manifestó que es buena, por otro lado, el 7,1% (5) manifestó que es regular, por último, un 4,3% (3) manifestó que es deficiente. Por otro lado, los 82 encuestados de las instituciones educativas públicas el 26,8% (22) manifestó que la seguridad en la calidad de servicio educativo es excelente, un 30,5% (25) manifestó que es buena, otro 37,8% (31) manifestó que es regular, y un 4,9% (4) manifestó que es deficiente. Por lo tanto, se

pueden apreciar diferencias entre ambas muestras asumiendo que los encuestados de instituciones privadas la mayoría mencionan que la seguridad de la calidad de servicio educativo es excelente y los encuestados de instituciones la mayoría mencionan que es regular.

Tabla 11

Empatía según Instituciones Educativa públicas y privadas

Empatía	Instituciones Educativa					
	Privada		Pública		Total	
	f	f%	f	f%	f	f%
Excelente	29	41,4%	20	24,4%	49	32,2%
Buena	22	31,4%	18	22%	40	26,3%
Regular	14	20%	41	50%	55	36,2%
Deficiente	5	7,1%	3	3,7%	8	5,3%
Total	70		82		152	100%

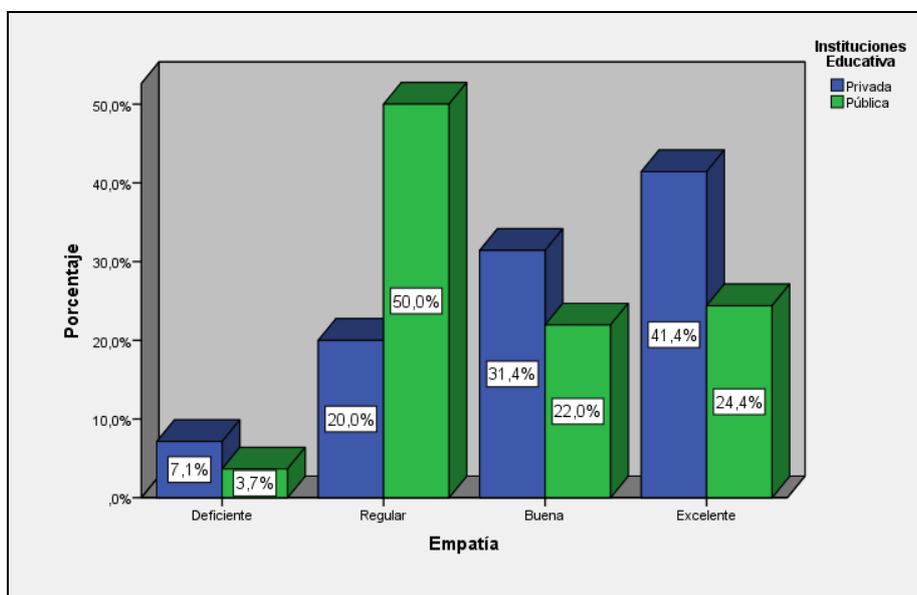


Figura 6. Empatía según Instituciones Educativa públicas y privadas

De la tabla 11 se puede observar que de los 70 encuestados de las instituciones educativas privadas el 41,4% (29) manifestó que la empatía en la calidad del servicio educativo es excelente, otro 31,4% (22) manifestó que es buena, por otro

lado, el 20% (14) manifestó que es regular, por último, un 7,1% (5) manifestó que es deficiente. Por otro lado, los 82 encuestados de las instituciones educativas públicas el 24,4% (20) manifestó que la empatía en la calidad de servicio educativo es excelente, un 22% (18) manifestó que es buena, otro 50% (41) manifestó que es regular, y un 3,7% (3) manifestó que es deficiente. Por lo tanto, se pueden apreciar diferencias entre ambas muestras asumiendo que los encuestados de instituciones privadas la mayoría mencionan que la empatía de la calidad de servicio educativo es excelente y los encuestados de instituciones la mayoría mencionan que es regular.

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Hi. Existen diferencias significativas entre la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Ho. No existen diferencias significativas entre la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Tabla 13

Diferencia de rangos en los dos grupos

	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Calidad de servicio educativo	Privada	70	89,63	6274,00
	Pública	82	65,29	5354,00
	Total	152		

Tabla 14

Estadístico U de Mann Whitney para comparación de los grupos de estudio en las condiciones pre y post test.

Estadísticos de prueba ^a	Calidad de servicio educativo
U de Mann-Whitney	1951,000
W de Wilcoxon	5354,000
Z	-3,586
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Instituciones Educativa

La Tabla 14 presenta la comparación entre las instituciones educativas luego de la evaluación de la calidad del servicio educativo. Los resultados de la prueba U de Mann Whitney en la calidad de servicio educativo se observa diferencias altamente significativas ($z = -3,586$, $p < 0.01$) a favor de las instituciones privadas, porque el rango promedio de las instituciones privadas (89,63) es mayor a las instituciones públicas (65,29). Por tanto, sobre la base de los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna la cual sostiene que existen diferencias significativas entre la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Prueba de hipótesis específica 1

Hi. Existen diferencias significativas entre la Tangibilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Ho. No existen diferencias significativas entre la Tangibilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna Ha

Tabla 15

Diferencia de rangos en los dos grupos

	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Tangibilidad	Privada	70	85,64	5995,00
	Pública	82	68,70	5633,00
	Total	152		

Tabla 16

Estadístico U de Mann Whitney para comparación de los grupos de estudio en las condiciones pre y post test.

Estadísticos de prueba ^a	Tangibilidad
U de Mann-Whitney	2230,000
W de Wilcoxon	5633,000
Z	-2,545
Sig. asintótica (bilateral)	,011

a. Variable de agrupación: Instituciones Educativa

La Tabla 16 presenta la comparación entre las instituciones educativas luego de la evaluación de la tangibilidad. Los resultados de la prueba U de Mann Whitney en la tangibilidad se observa diferencias altamente significativas ($z = -2,545$, $p < 0.05$) a favor de las instituciones privadas, porque el rango promedio de las instituciones privadas (85,64) es mayor a las instituciones públicas (68,70). Por tanto, sobre la base de los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna la cual sostiene que existen diferencias significativas entre la Tangibilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Prueba de hipótesis específica 2

Hi. Existen diferencias significativas entre la Fiabilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Ho. No existen diferencias significativas entre la Fiabilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Tabla 17

Diferencia de rangos en los dos grupos

	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Fiabilidad	Privada	70	88,34	6183,50
	Pública	82	66,40	5444,50
	Total	152		

Tabla 18

Estadístico U de Mann Whitney para comparación de los grupos de estudio en las condiciones pre y post test.

Estadísticos de prueba ^a	Fiabilidad
U de Mann-Whitney	2041,500
W de Wilcoxon	5444,500
Z	-3,070
Sig. asintótica (bilateral)	,002

a. Variable de agrupación: Instituciones Educativa

La Tabla 18 presenta la comparación entre las instituciones educativas luego de la evaluación de la fiabilidad. Los resultados de la prueba U de Mann Whitney en la fiabilidad se observa diferencias altamente significativas ($z = -3,070$, $p < 0.05$) a favor de las instituciones privadas, porque el rango promedio de las instituciones privadas (88,34) es mayor a las instituciones públicas (66,40). Por tanto, sobre la base de los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna la cual sostiene que existen diferencias significativas entre la Fiabilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Prueba de hipótesis específica 3

Hi. Existen diferencias significativas entre la Capacidad de respuesta según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Ho. No existen diferencias significativas entre la Capacidad de respuesta según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna Ha

Tabla 19

Diferencia de rangos en los dos grupos

	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Capacidad de respuesta	Privada	70	89,55	6268,50
	Pública	82	65,36	5359,50
	Total	152		

Tabla 20

Estadístico U de Mann Whitney para comparación de los grupos de estudio en las condiciones pre y post test.

Estadísticos de prueba ^a	Capacidad de respuesta
U de Mann-Whitney	1956,500
W de Wilcoxon	5359,500
Z	-3,511
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Instituciones Educativa

La Tabla 20 presenta la comparación entre las instituciones educativas luego de la evaluación de la capacidad de respuesta. Los resultados de la prueba U de Mann Whitney en la capacidad de respuesta se observa diferencias altamente significativas ($z = -3,511$, $p < 0.01$) a favor de las instituciones privadas, porque el rango promedio de las instituciones privadas (89,55) es mayor a las instituciones públicas (65,36). Por tanto, sobre la base de los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna la cual sostiene que existen diferencias significativas entre la Capacidad de respuesta según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Prueba de hipótesis específica 3

Hi. Existen diferencias significativas entre la Seguridad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Ho. No existen diferencias significativas entre la Seguridad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Tabla 21

Diferencia de rangos en los dos grupos

	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Seguridad	Privada	70	92,14	6450,00
	Pública	82	63,15	5178,00
	Total	152		

Tabla 22

Estadístico U de Mann Whitney para comparación de los grupos de estudio en las condiciones pre y post test.

Estadísticos de prueba ^a	Seguridad
U de Mann-Whitney	1775,000
W de Wilcoxon	5178,000
Z	-4,289
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Instituciones Educativa

La Tabla 22 presenta la comparación entre las instituciones educativas luego de la evaluación de la seguridad. Los resultados de la prueba U de Mann Whitney en la seguridad se observa diferencias altamente significativas ($z = -4,289$, $p < 0.01$) a favor de las instituciones privadas, porque el rango promedio de las instituciones privadas (89,14) es mayor a las instituciones públicas (63,15). Por tanto, sobre la base de los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna la cual sostiene que existen diferencias significativas entre la Seguridad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Prueba de hipótesis específica 5

Hi. Existen diferencias significativas entre la Empatía según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Ho. No existen diferencias significativas entre la Empatía según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna Ha

Tabla 23

Diferencia de rangos en los dos grupos

	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Empatía	Privada	70	86,79	6075,50
	Pública	82	67,71	5552,50
	Total	152		

Tabla 24

Estadístico U de Mann Whitney para comparación de los grupos de estudio en las condiciones pre y post test.

Estadísticos de prueba ^a	Empatía
U de Mann-Whitney	2149,500
W de Wilcoxon	5552,500
Z	-2,806
Sig. asintótica (bilateral)	,005

a. Variable de agrupación: Instituciones Educativa

La Tabla 24 presenta la comparación entre las instituciones educativas luego de la evaluación de la empatía. Los resultados de la prueba U de Mann Whitney en la empatía se observa diferencias altamente significativas ($z = -2,806$, $p < 0.05$) a favor de las instituciones privadas, porque el rango promedio de las instituciones privadas (86,79) es mayor a las instituciones públicas (67,71). Por tanto, sobre la base de los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna la cual sostiene que existen diferencias significativas entre la Empatía según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

IV. Discusión

Luego del análisis de los resultados, se logró hallar que existen diferencias significativas entre la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016, al respecto Ruiz (2011), en Evaluación de la calidad educativa en nivel secundaria desde la perspectiva de docentes y alumnos. Caso: Centro Escolar Campogrande, tesis presentada en la Universidad Pedagógica Nacional, México, llegó a la conclusión que la evaluación de las instituciones públicas y privadas esperan tener acceso a sus resultados. Los docentes muestran gran disposición a emplear las nuevas tecnologías de la investigación y la comunicación al utilizar de manera frecuente el pizarrón electrónico, las presentaciones en PowerPoint y en general usando el ordenador como instrumento para el proceso educativo y con base en su percepción manifestó que diversifican las estrategias de evaluación permitiendo un equilibrio de la misma.

Por otro lado se halló que existen diferencias significativas entre la tangibilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016, al respecto Sosa (2014), llegó a las siguientes conclusiones: la calidad en la educación tiene que ser considerada como un tema de valores, esto quiere decir que se tiene que poner énfasis a los objetivos y necesidades de la institución para lograr estándares de calidad del servicio educativo de una sociedad determinada. Asimismo, este autor concluyó que la calidad educativa en las instituciones educativas, tienen el propósito fundamental de perfeccionar de manera integral al estudiante, ya sea en aspectos de libertad y responsabilidad, y de esta manera tengan una autorrealización en la sociedad y cultura, es por esta razón que se considera a éste como factor fundamental de la calidad educativa.

También se pudo hallar que existen diferencias significativas entre la fiabilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016, al respecto Medina (2012) en su tesis sobre Medición de la satisfacción del padre de familia referido a calidad en el servicio. Caso plantel 8 COBAQ, presentada en la Universidad Autónoma de Queretaro, su principal objetivo fue proponer un método para formular indicadores de medición para elaborar un instrumento para medir la percepción de los padres de familia en cuanto a la calidad de servicio educativo, sus principales conclusiones fueron: Se pudo apreciar en este estudio que la satisfacción del padres es tomada en cuenta como muy importante, para elevar los índices de la calidad de servicio educativo, se por ello que se considera pertinente la elaboración de un instrumento que permita el recojo de información sobre todo si nos referimos a las aulas de clase, a la cafetería y a los servicios higiénicos. Entre los hallazgos más importantes se puede mencionar que un 97% de la muestra mencionan que la escuela es mejor o igual que otras instituciones educativas.

Asimismo, se halló que existen diferencias significativas entre la capacidad de respuesta según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016, al respecto Hidalgo (2012), en su trabajo la presente investigación pertenece al método descriptivo – correlacional ya que pretende explicar la relación de sus variables. La muestra la integró docentes y estudiantes de las I.E. “Coronel José Gálvez”, “Andrés Avelino Cáceres”, N°2086 “Perú – Holanda” y N° 2038 “Inca Garcilaso de la Vega”; el tipo de muestra fue intencionada. Las conclusiones de la investigación reportan la apreciación de los alumnos, lo más probable es que los alumnos de esta manera

muestran su disconformidad o simplemente los docentes consideran que están haciendo las actividades bien.

De la misma forma se halló que existen diferencias significativas entre la seguridad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016, al respecto Cabana (2010) en su titulada "Los Instrumentos de Gestión y la Calidad de Servicio en la Institución Educativa Pública Andrés Avelino Cáceres de Chincha- 2008" el método empleado fue teórico (inductivo – deductivo, analítico – sintético) y el método estadístico y de interpretación utilizando el SPSS 16.0. De acuerdo al propósito de este estudio, la investigación se caracteriza por ser descriptivo - correlacional de corte transversal (transeccional). Dentro de las conclusiones de su investigación encontró relación entre los instrumentos de las variables, debido a que las herramientas orientadoras de gestión no son adecuadas para optimizar la calidad de servicio en la mencionada institución educativa; por lo tanto, los instrumentos de gestión son ineficientes. Del análisis descriptivo correlacional se infiere que los instrumentos de gestión son de suma importancia para elevar la calidad del servicio educativo, esto significa que a mejor diseño, validación, implementación y aplicación de los instrumentos de gestión.

Por último, se halló que existen diferencias significativas entre la empatía según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016, al respecto Díaz, (2010) realizó un estudio sobre la Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales se logró validar el instrumento para medir la calidad de servicio educativo considerada pertinente para los expertos. Realiza la evaluación se halló que la muestra considera de

nivel medio la calidad del servicio educativo, asimismo se considera que las áreas más fuertes de la institución educativa en cuanto a su calidad son el plan institucional, los procesos académicos y los procesos administrativos. Asimismo, puntajes bajos se hallaron en los factores académicos, recursos financieros y sobre todo en infraestructura e imagen institucional.

V. Conclusiones

- Primera:** Existen diferencias significativas entre la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ($p < 0,05$, Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (89,63) es mayor a las instituciones públicas (65,29)).
- Segunda:** Existen diferencias significativas entre la tangibilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ($p < 0,05$, Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (85,64) es mayor a las instituciones públicas (68,70)).
- Tercera:** Existen diferencias significativas entre la fiabilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ($p < 0,05$, Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (88,34) es mayor a las instituciones públicas (66,40)).
- Cuarta:** Existen diferencias significativas entre la capacidad de respuesta según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ($p < 0,05$, Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (89,55) es mayor a las instituciones públicas (65,36)).

Quinta: Existen diferencias significativas entre la seguridad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ($p < 0,05$, Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (89,14) es mayor a las instituciones públicas (63,15)).

Sexta: Existen diferencias significativas entre la empatía según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ($p < 0,05$, Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (86,79) es mayor a las instituciones públicas (67,71)).

VI. Recomendaciones

Primera: Quedando demostrada las diferencias entre la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas y públicas se recomienda al personal pertinente en cuanto a las instituciones privadas seguir ofreciendo una educación con excelentes estándares de calidad y las instituciones públicas, seguir trabajado de manera ardua en pos de mejorar su calidad en el servicio educativo.

Segunda. Asimismo, demostrada las diferencias entre la tangibilidad de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas y públicas se recomienda mantener las políticas educativas respetando lineamientos del ministerio de educación y autoridades locales.

Tercera. También quedó demostrada las diferencias entre la fiabilidad de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas y públicas se sugiere a las instituciones educativas públicas que obtuvieron menor puntaje, crear estrategias de fiabilidad y así de esta manera elevar la confianza del cliente en este caso el alumno y el padre de familia para que así se identifica con la institución.

Cuarta: Por otro lado quedó demostrada las diferencias entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas y públicas se sugiere a las instituciones que obtuvieron mayor puntaje seguir mejorando cada día más en esta dimensión, así como a las instituciones públicas se les sugiere a las autoridades pertinentes de la institución crear estrategias e instruir al

personal ya sea administrativo o docente para mejorar su capacidad de respuesta y así satisfacer las necesidades del alumno o del docente.

Quinta: Asimismo quedó demostrada las diferencias entre la seguridad de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas y públicas se recomienda seguir protocolos de seguridad en el cuidado no solo de la infraestructura, equipo de la institución sino también en favor de la seguridad de los estudiantes, docentes, administrativos y padres de familia que integran la comunidad educativa.

Sexta: Por último, quedó demostrada las diferencias entre la empatía de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas y públicas se recomienda realizar charlas capacitando a los docentes y personal administrativo en habilidades sociales para así logren tener capacidad de interrelacionarse con los padres y estudiantes y brindarles una atención más personalizada.

VII. Referencias

- Cabrera, Á. y otros (2003). *Desaprendizaje Organizativo*. Barcelona: Ariel.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Díaz, F. (2010) *Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales*. Tesis de Maestría. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Drücker, P. (1999). *Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI*. Bogotá: Norma.
- Dulanto, C. (2010). *El insight en el diván: una radiografía a la publicidad*. Universidad de San Martín de Porres. Lima: Escuela Profesional de Comunicaciones. Instituto de Investigaciones de Ciencias de la Comunicación.
- Flores, J (1999) *La gestión de un programa de calidad, la autoevaluación y la acreditación*. Artículo publicado en el portal de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Flores, J. (2011) *Construyendo la tesis universitaria*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Girbau, M. (2002). *Psicología de la Comunicación*. Barcelona: Ariel Psicología.
- Grönroos, C. (1978). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. *European Journal of Marketing*, 12(8), 588-601.
- Guevara, M. (2013). *La percepción del alumnado sobre la calidad del servicio en la Institución Educativa Coronel José Joaquín Inclán de Chorrillos, Lima, 2013 (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad Nacional de Educación.
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. 5ta. ed.
- Hidalgo, M. (2012) *El planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo*

- en las instituciones educativas públicas secundarias de la Red 15 – Comas.*
Tesis de Maestría. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Neuman, W. Russell (2002). *El futuro de la audiencia masiva.* México: Fondo de Cultura Económica.
- Panta, M. (2009) *La gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Felipe Huamán poma de Ayala de Moyopamapa – Chosica – 2009.* Tesis de Maestría. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Pino, R. (2011) *Metodología de la investigación.* Lima: San Marcos.
- Ríos, L. (2007) *La gestión escolar para la calidad en los servicios que ofrece la Escuela Normal Superior de Hermosillo.* Tesis de Maestría. México: Universidad Pedagógica Nacional.
- Sasser, W. (1976). *Coincidir con la oferta y la demanda en las industrias de servicios.* Harvard Business Review. Harvard: p.133-140.
- 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 (Tesis de Maestría).* El Salvador: Universidad de El Salvador.
- Sierra, R, (2001) *Técnicas de Investigación Social.* España: Editorial Paraninfo.
- Turmino, M., y Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Reice.* La Plata.

Valera, L. (2012). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla - Callao (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). *Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad*. Cambridge, Mass.: Marketing Instituto de Ciencias.

Apéndices

Apéndice 1

Matriz de consistencia

TÍTULO: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO SEGÚN LOS ESTUDIANTES DEL NIVEL SECUNDARIO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, CHOSICA, 2016						
AUTOR: NILDA ANTONIA CUEVA PIZARRO						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general</p> <p>¿Cuáles son los niveles de calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuáles son los niveles de tangibilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de fiabilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de capacidad de respuesta según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de seguridad según los estudiantes del 5to año de educación</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Comparar los niveles de la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Comparar los niveles en la tangibilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.</p> <p>Comparar los niveles en la fiabilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.</p> <p>Comparar los niveles en la capacidad de respuesta según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.</p> <p>Comparar los niveles en la seguridad según los estudiantes del 5to año de educación</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hg. Existen diferencias significativas entre la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1 Existen diferencias significativas entre la tangibilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.</p> <p>H2 Existen diferencias significativas entre la fiabilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.</p> <p>H3 Existen diferencias significativas entre la capacidad de respuesta según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.</p> <p>H4 Existen diferencias significativas entre la seguridad según los estudiantes del 5to año de</p>	VARIABLE: Calidad de servicio educativo			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
			Tangibilidad	Dimensión 1: Tangibilidad Son la parte física de la institución, sus instalaciones, equipos, personal, etc.	1,2,3,4,5,6,7	Escalas Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			Fiabilidad	Dimensión 2: fiabilidad Eficiencia en que se realiza un servicio prometido.	8,9,10,11,12,13,14	
			Capacidad de respuesta	Dimensión 3: capacidad de respuesta Empeño en prestar un servicio inmediato al cliente	15,16,17,18,19,20,21,22	Niveles Bueno (166 - 225) Regular (106 - 165) Malo (45 - 105)
Seguridad	Dimensión 4: Seguridad Atención con cortesía y brindar confianza al cliente	23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35				
Empatía	Dimensión 5: empatía Capacidad de interrelacionarse con de los clientes brindando una atención personalizada.	36,37,38,39,40,41,42,43,44,45				

<p>secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de empatía según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016?</p>	<p>secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.</p> <p>Comparar los niveles en la empatía según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.</p>	<p>educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.</p> <p>H5 Existen diferencias significativas entre la empatía según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.</p>				
---	---	---	--	--	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN
<p>Tipo: Investigación básica del nivel descriptivo – correlacional</p> <p>Diseño: No experimental correlacional transversal.</p>	<p>Población: conformada por los estudiantes de las I.E. privadas del distrito de Chosica.</p> <p>Muestra: conformada por 2 Instituciones Educativas Privadas del distrito de Chosica.</p> <p>I.E. Privada La Roca I.E. Privada DEUNI</p>	<p>Variable 1: Calidad del servicio educativo</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Adaptación de la escala Servqual</p> <p>Adaptado de: Nilda Antonia Cueva Pizarro</p> <p>Año: 2016</p> <p>Ámbito de aplicación: Estudiantes</p> <p>Forma de administración: individual y colectiva</p> <p>Estructura:</p>	<p>Descriptiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tablas de frecuencias • Porcentajes • Tablas de contingencia <p>Inferencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para determinar la correlación de las variables se aplicará Rho de Spearman

Apéndice 2

CUESTIONARIO 1

CALIDAD EN EL SERVICIO

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

Instrucciones:

Margue con una X según corresponda

Totalmente en desacuerdo (1)	Moderadamente en desacuerdo (2)	Ni desacuerdo ni acuerdo (3)	Moderadamente de acuerdo (4)	Frecuentemente de acuerdo (5)
---------------------------------	------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	----------------------------------

Dimensión 1: Tangibilidad		1	2	3	4	5
1.	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).					
2.	La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.					
3.	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.					
4.	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.					
5.	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.					
6.	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.					
7.	La apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.					
Dimensión 2: Fiabilidad		1	2	3	4	5
8.	El contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.					
9.	Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, médico - odontológico, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.					
10.	Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva.					
11.	El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional.					
12.	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.					
13.	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido.					
14.	La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
15.	La institución educativa le brinda servicios de cafetería, biblioteca, campo deportivo, etc.					
16.	Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)					
17.	Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia.					
18.	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.					
19.	Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.					
Dimensión 4: Seguridad		1	2	3	4	5
20.	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.					
21.	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.					
22.	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia.					

23.	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia.					
24.	Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.					
25.	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.					
26.	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.					
27.	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.					
28.	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.					
	Dimensión 5: Empatía	1	2	3	4	5
29.	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.					
30.	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.					
31.	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.					
32.	La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.					
33.	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.					
34.	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.					
35.	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.					

Apéndice 3

Juicio de expertos



UCV
UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL VALLE
ESCUOLA DE POSTGRADO

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Tangibilidad							
1.	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).	✓		✓		✓		
2.	La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.	✓		✓		✓		
3.	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	✓		✓		✓		
4.	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	✓		✓		✓		
5.	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.	✓		✓		✓		
6.	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
7.	La apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Fiabilidad							
8.	El contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.	✓		✓		✓		
9.	Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, médico - odontológico, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.	✓		✓		✓		
10.	Cuando Usted Tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva.	✓		✓		✓		
11.	El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional.	✓		✓		✓		
12.	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.	✓		✓		✓		
13.	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido.	✓		✓		✓		
14.	La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta							
15.	La institución educativa le brinda servicios de cafetería, biblioteca, campo deportivo, etc.	✓		✓		✓		
16.	Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)	✓		✓		✓		
17.	Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia.	✓		✓		✓		
18.	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.	✓		✓		✓		
19.	Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Seguridad							
20.	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		
21.	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.	✓		✓		✓		
22.	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		
23.	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia.	✓		✓		✓		
24.	Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.	✓		✓		✓		
25.	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.	✓		✓		✓		

26	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Dimensión 5: Empatía	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
29	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
30	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
31	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
32	La institución educativa muestra un interés sincero en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
33	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
34	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
35	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. J. Quirós, Carl. H. y Karle. Gino DNI: 09986313

Especialidad del validador: Mg. J. Quirós, Carl. H. y Karle. Gino

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

- 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

C. Quirós

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Mg. Carl. H. Quirós Castillo
Docente Universitario

26	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.	✓	✓	✓	✓	✓
27	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.	✓	✓	✓	✓	✓
28	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	✓	✓	✓	✓	✓
	Dimensión 5: Empatía					
29	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.	SI	No	SI	No	No
30	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	✓	✓	✓	✓	✓
31	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.	✓	✓	✓	✓	✓
32	La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.	✓	✓	✓	✓	✓
33	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.	✓	✓	✓	✓	✓
34	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.	✓	✓	✓	✓	✓
35	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: Dr. Felipe Antonio de la Cruz DNI: 404760914

Especialidad del validador: Administración - Inversión

Dr. de Perú del 2016
 Firma del Experto Informante. [Firma]
 Especialidad

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



ESCUELA DE POSTGRADO

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	Dimensión 1: Tangibilidad							
1.	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).	✓		✓		✓		
2.	La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.	✓		✓		✓		
3.	Las instalaciones físicas de la Institución Educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	✓		✓		✓		
4.	Los salones donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	✓		✓		✓		
5.	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados.	✓		✓		✓		
6.	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
7.	La apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Fiabilidad							
8.	El contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo íntegramente durante el año escolar.	✓		✓		✓		
9.	Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, médico - odontológico, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.	✓		✓		✓		
10.	Cuando Usiled Tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva.	✓		✓		✓		
11.	El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional.	✓		✓		✓		
12.	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.	✓		✓		✓		
13.	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido.	✓		✓		✓		
14.	La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta							
15.	La institución educativa le brinda servicios de cafetería, biblioteca, campo deportivo, etc.	✓		✓		✓		
16.	Los profesores les facilitan una programación donde día día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)	✓		✓		✓		
17.	Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia.	✓		✓		✓		
18.	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.	✓		✓		✓		
19.	Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Seguridad							
20.	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		
21.	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.	✓		✓		✓		
22.	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		
23.	Los profesores adaman las dudas de los estudiantes y de los padres de familia.	✓		✓		✓		
24.	Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.	✓		✓		✓		
25.	Anla una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trajo) corrige su error.	✓		✓		✓		

[Handwritten signature]

26	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.	✓	✓	✓	✓
27	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.	✓	✓	✓	✓
28	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	✓	✓	✓	✓
	Dimensión 5: Empatía	SI	No	SI	No
29	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.	✓	✓	✓	✓
30	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	✓	✓	✓	✓
31	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.	✓	✓	✓	✓
32	La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.	✓	✓	✓	✓
33	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.	✓	✓	✓	✓
34	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.	✓	✓	✓	✓
35	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO PRESENTA SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: AYBAR HUAMANI, JUSTINIANO DNI: 08822479

Especialidad del validador: METODOLOGO

...16 de 06 del 2016

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


Firma del Experto Informante.
Especialidad
Mgtr. Justiano Ybar Huamani
METODOLOGO DE INVESTIGACION



ESUELA DE POSTGRADO

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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Tangibilidad							
1.	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).	✓		✓		✓		
2.	La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.	✓		✓		✓		
3.	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	✓		✓		✓		
4.	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	✓		✓		✓		
5.	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.	✓		✓		✓		
6.	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
7.	La apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Fiabilidad							
8.	El contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.	Si	No	Si	No	Si	No	
9.	Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, médico - odontológico, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.	✓		✓		✓		
10.	Cuando Usted Tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva.	✓		✓		✓		
11.	El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional.	✓		✓		✓		
12.	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se le programado.	✓		✓		✓		
13.	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido.	✓		✓		✓		
14.	La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta							
15.	La institución educativa le brinda servicios de cafetería, biblioteca, campo deportivo, etc.	Si	No	Si	No	Si	No	
16.	Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)	✓		✓		✓		
17.	Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia.	✓		✓		✓		
18.	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.	✓		✓		✓		
19.	Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Seguridad							
20.	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.	Si	No	Si	No	Si	No	
21.	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualización de conocimientos teóricos y prácticos.	✓		✓		✓		
22.	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		
23.	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia.	✓		✓		✓		
24.	Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.	✓		✓		✓		
25.	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.	✓		✓		✓		

**Apéndice 4
Artículo Científico**



**Calidad de servicio educativo de las Instituciones
Educativas Públicas y Privadas.**

Br. Cueva Pizarro, Nilda Antonia

**Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo Filial Lima**

Resumen

Partió del problema general ¿Cuáles son las diferencias en la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016?. El objetivo fue determinar las diferencias de la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016. La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental descriptivo comparativo, con una población de 250 estudiantes y una muestra probabilística de 152. Se aplicó como instrumento una encuesta el cual fue validado por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico el Alpha de Cronbach, del mismo modo se tomó el método de análisis comparativo se realiza con la prueba U de Man de Witney. Los resultados concluyeron que existen diferencias significativas entre la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Palabras claves: Percepción de la calidad de servicio educativo, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

Abstract

Starting from the general problem What are the differences in the Quality of the educational service according to the students of the 5th year of secondary education of the Public and Private Educational Institutions, Chosica, 2016?. The objective was to determine the differences in the Quality of the educational service according to the students of the 5th year of secondary education of the Public and Private Educational Institutions, Chosica, 2016. The research was carried out under the quantitative approach and the hypothetical deductive method, with a comparative non-experimental descriptive design, with a population of 250 students and a probabilistic sample of 152. A survey was applied as an instrument which was validated by expert judgment and Its reliability has been determined using the Cronbach Alpha statistic, the same way the comparative analysis method was taken is performed with the Witney Man U test. The results concluded that there are significant differences between the quality of education as students of the 5th year of secondary education of the public and private educational institutions, Chosica, 2016.

Keywords: Perception of the quality of educational services, tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

Introducción

En las instituciones educativas del Distrito de Lurigancho – Chosica existen diversos problemas por los cuales atraviesa la gestión institucional al no existir compatibilidad en sus aspectos tan importantes como son la gestión pedagógica, organizativa, administrativa y en lo concerniente a la vinculación con el entorno, debido a que muchas veces la falta de comunicación entre personal administrativo y la falta de mantenimiento en cuanto a su infraestructura y equipamiento educativo presentan bajas relaciones interpersonales y un pobre liderazgo que ejercen los directivos y docentes de estas instituciones educativas. Es importante considerar que la dirección de la institución educativa debe lograr que el personal se sienta comprometido y que quiera a su Institución Educativa, se identifique con ella, la sienta suya y exista la necesidad de hacer de ella la mejor institución de todas, con la buena conducción de la Gestión y Administración del director, con dedicación, creatividad y desprendimiento de los docentes para mejorar la Calidad Educativa de la Institución Educativa.

Antecedentes del Problema

Entre los principales antecedentes internacionales tenemos a Ruiz (2011), realizó su tesis titulada Evaluación de la calidad educativa en nivel secundaria desde la perspectiva de docentes y alumnos. Caso: Centro Escolar Campogrande, tesis presentada en la Universidad Pedagógica Nacional, México, también a Sosa (2014), en su tesis titulada Factores que favorecen la calidad educativa en el Bachillerato Universitario. Reflexiones para la construcción de una propuesta, trabajo presentado en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México, por su parte Medina (2012) en su tesis sobre Medición de la satisfacción del padre de familia referido a calidad en el servicio. Caso plantel 8 COBAQ, presentada en la Universidad Autónoma de Queretaro. En cuanto Antecedentes nacionales tenemos a Hidalgo (2012), en su trabajo de investigación titulado Planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas públicas secundarias de la Red 15 – Comas, por su parte Cabana (2010) realizó su tesis Los Instrumentos de Gestión y la Calidad de Servicio en la Institución Educativa Pública Andrés Avelino Cáceres de Chíncha- 2008" y Díaz, (2010) realizó un estudio sobre la Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Revisión de la literatura

En cuanto a la fundamentación teórica y científica se puede decir que Calidad del servicio educativo para Zeithaml y Parasuraman (2004) la calidad de servicio: Está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad. (p. 16). Tangibilidad como lo indica Zeithaml y Parasuraman (2004), en la siguiente cita: Calidad en los elementos tangibles del servicio significa, por ejemplo, preocuparse y cuidar la apariencia de las instalaciones físicas de la empresa, así como de los equipos e instrumentos; cuidar la apariencia del personal; prestar especial atención a la forma, diseño y calidad de las representaciones físicas del servicio y similares (p. 17). Fiabilidad al respecto Zeithaml y Parasuraman (2004), afirma que: La empresa que logra un alto nivel de Habilidad es aquella que ofrece un alto y constante nivel de consistencia en la confiabilidad de sus prestaciones; entrega el servicio correcto desde el primer momento (lo hace bien a la primera vez); cumple siempre las promesas que hace; entrega siempre el servicio en las fechas y momentos prometidos; si se equivoca, admite su error y hace todo lo que sea necesario (y algo más) para dejar satisfecho al cliente. (p. 17). Capacidad de respuesta al respecto Zeithaml y Parasuraman (2004) manifestó que: Capacidad de respuesta significa, por ejemplo, ofrecer un servicio rápido; contestar rápidamente las llamadas telefónicas de los clientes; flexibilidad para adecuarse a las necesidades de los clientes; enviar de inmediato la información solicitada por los clientes; conceder las entrevistas en el plazo más breve posible; mantener suficiente personal a disposición de los clientes; y similares (p. 18). Seguridad Zeithaml y Parasuraman (2004): Seguridad significa, por ejemplo, preocuparse por la seguridad física y financiera de los clientes; preocuparse por la seguridad de las transacciones y operaciones que se realizan con ellos; mantener la confidencialidad de las transacciones; cuidar las áreas de la empresa a las que tienen acceso los clientes; preocuparse por la seguridad que ofrecen las instalaciones (equipos, escaleras mecánicas, pisos mojados, instalaciones eléctricas, etcétera) y las representaciones físicas del servicio (tarjetas de crédito, contratos, dinero, talones, etcétera); y similares (p. 19). Empatía es: “La capacidad de entender los pensamientos y emociones ajenas, de ponerse en el lugar de las demás y compartir sus sentimientos. No es necesario pasar por iguales vivencias para interpretar mejor a los que nos rodean, sino ser capaces de captar los mensajes verbales y no verbales que la otra persona quiere transmitir y hacer que se sienta comprendida” (Zeithaml y Parasuraman 2004).

Problema

¿Cuáles son los niveles de Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016

Objetivo

Comparar los niveles de la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016.

Método

En cuanto a la metodología se ubica a este estudio dentro del enfoque cuantitativo, el método de investigación utilizado es el hipotético – deductivo, en referencia al tipo de estudio, este estudio se encuentra dentro del tipo básico, en cuanto al diseño de investigación este estudio es considerado dentro del diseño no experimental transversal comparativo, la población estuvo compuesta por 250 estudiantes de las Instituciones Educativas públicas y privadas del distrito de Lurigancho, Chosica, mientras que la muestra será 152 estudiantes. Los Instrumentos para la medición tenemos la Calidad del servicio educativo, la técnica: Encuesta el Instrumento: Adaptación de la escala Servqual, Adaptado de: Zeithaml, y Parasuraman Año: 2004, Ámbito de aplicación: Padres de familia Forma de administración: individual y colectiva.

Resultados

Se puede observar que de los 70 encuestados de las instituciones educativas privadas el 45,7% (32) manifestó que la calidad del servicio educativo es excelente, otro 38,6% (27) manifestó que es buena, por otro lado, el 12,9% (9) manifestó que es regular, por último, un 2,9% (2) manifestó que es deficiente. Por otro lado, los 82 encuestados de las instituciones educativas públicas el 45,1% (37) manifestó que la calidad de servicio educativo es regular, un 28% (23) manifestó que es excelente, otro 23,2% (19) manifestó que es buena, y un 3,7% (3) manifestó que es deficiente. Por lo tanto, se pueden apreciar diferencias entre ambas muestras asumiendo que los encuestados de instituciones privadas la mayoría mencionan que la calidad de servicio educativo es excelente y los encuestados de instituciones la mayoría mencionan que es regular. Existen diferencias significativas entre la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ($p < 0,05$, Diferencia de rangos = Rango

promedio de las instituciones privadas (89,63) es mayor a las instituciones públicas (65,29)).

Primera: Existen diferencias significativas entre la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ($p < 0,05$, Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (89,63) es mayor a las instituciones públicas (65,29)). Existen diferencias significativas entre la tangibilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ($p < 0,05$, Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (85,64) es mayor a las instituciones públicas (68,70)). Existen diferencias significativas entre la fiabilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ($p < 0,05$, Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (88,34) es mayor a las instituciones públicas (66,40)). Existen diferencias significativas entre la capacidad de respuesta según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ($p < 0,05$, Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (89,55) es mayor a las instituciones públicas (65,36)). Existen diferencias significativas entre la seguridad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ($p < 0,05$, Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (89,14) es mayor a las instituciones públicas (63,15)). Existen diferencias significativas entre la empatía según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016 ($p < 0,05$, Diferencia de rangos = Rango promedio de las instituciones privadas (86,79) es mayor a las instituciones públicas (67,71)).

Discusión

Luego del análisis de los resultados, se logró hallar que existen diferencias significativas entre la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016, al respecto Ruiz (2011), en Evaluación de la calidad educativa en nivel secundaria desde la perspectiva de docentes y alumnos. Caso: Centro Escolar Campogrande, tesis presentada en la Universidad Pedagógica Nacional, México, llegó a la conclusión que la evaluación de la calidad educativa es un proceso impostergable debido a la demanda que hoy se hace desde distintos escenarios en nuestra sociedad. La evaluación no es una actividad nueva, pero

es hoy cuando más importancia ha generado y se ha posicionado como un elemento indispensable para mejorar los procesos educativos. Por tanto, instituciones públicas y privadas esperan tener acceso a sus resultados. Los docentes muestran gran disposición a emplear las nuevas tecnologías de la investigación y la comunicación al utilizar de manera frecuente el pizarrón electrónico, las presentaciones en PowerPoint y en general usando el ordenador como instrumento para el proceso educativo y con base en su percepción manifestó que diversifican las estrategias de evaluación permitiendo un equilibrio de la misma. Por otro lado, se halló que existen diferencias significativas entre la tangibilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016, al respecto Sosa (2014), en Factores que favorecen la calidad educativa en el Bachillerato Universitario. Reflexiones para la construcción de una propuesta, trabajo presentado en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México, llegó a las siguientes conclusiones: la calidad en la educación tiene que ser considerada como un tema de valores, esto quiere decir que se tiene que poner énfasis a los objetivos y necesidades de la institución para lograr estándares de calidad del servicio educativo de una sociedad determinada. Asimismo, este autor concluyó que la calidad educativa en las instituciones educativas, tienen el propósito fundamental de perfeccionar de manera integral al estudiante, ya sea en aspectos de libertad y responsabilidad, y de esta manera tengan una autorrealización en la sociedad y cultura, es por esta razón que se considera a éste como factor fundamental de la calidad educativa. También se pudo hallar que existen diferencias significativas entre la fiabilidad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016, al respecto Medina (2012) en su tesis sobre Medición de la satisfacción del padre de familia referido a calidad en el servicio. Caso plantel 8 COBAQ, presentada en la Universidad Autónoma de Queretaro, su principal objetivo fue proponer un método para formular indicadores de medición para elaborar un instrumento para medir la percepción de los padres de familia en cuanto a la calidad de servicio educativo, sus principales conclusiones fueron: Se pudo apreciar en este estudio que la satisfacción del padres es tomada en cuenta como muy importante, para elevar los índices de la calidad de servicio educativo, se por ello que se considera pertinente la elaboración de un instrumento que permita el recojo de información sobre todo si nos referimos a las aulas de clase, a la cafetería y a los servicios higiénicos. Entre los hallazgos más importantes se puede mencionar que un 97% de la muestra mencionan que la escuela es mejor o igual que otras instituciones educativas. Asimismo se halló que existen diferencias

significativas entre la capacidad de respuesta según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016, al respecto Hidalgo (2012), en su trabajo de investigación titulado Planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas públicas secundarias de la Red 15 – Comas, realizado con el objetivo de determinar la relación que puede existir entre las variables, cuyas dimensiones fueron la dirección institucional, el desempeño docente, el uso de la información y la infraestructura y recursos para el aprendizaje. La presente investigación pertenece al método descriptivo – correlacional ya que pretende explicar la relación de sus variables. La muestra la integró docentes y estudiantes de las I.E. “Coronel José Gálvez”, “Andrés Avelino Cáceres”, N°2086 “Perú – Holanda” y N° 2038 “Inca Garcilaso de la Vega”; el tipo de muestra fue intencionada. Las conclusiones de la investigación reportan la apreciación de los alumnos, lo más probable es que los alumnos de esta manera muestran su disconformidad o simplemente los docentes consideran que están haciendo las actividades bien. De la misma forma se halló que existen diferencias significativas entre la seguridad según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016, al respecto Cabana (2010) en su titulada "Los Instrumentos de Gestión y la Calidad de Servicio en la Institución Educativa Pública Andrés Avelino Cáceres de Chíncha-2008" realizada con el objetivo de hallar la relación que existe entre las variables en una determinada muestra de estudio. El método empleado fue teórico (inductivo – deductivo, analítico – sintético) y el método estadístico y de interpretación utilizando el SPSS 16.0. De acuerdo al propósito de este estudio, la investigación se caracteriza por ser descriptivo - correlacional de corte transversal (transeccional). Dentro de las conclusiones de su investigación encontró relación entre los instrumentos de las variables, debido a que las herramientas orientadoras de gestión no son adecuadas para optimizar la calidad de servicio en la mencionada institución educativa; por lo tanto, los instrumentos de gestión son ineficientes. Del análisis descriptivo correlacional se infiere que los instrumentos de gestión son de suma importancia para elevar la calidad del servicio educativo, esto significa que a mejor diseño, validación, implementación y aplicación de los instrumentos de gestión. Por último, se halló que existen diferencias significativas entre la empatía según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016, al respecto Díaz, (2010) realizó un estudio sobre la Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Investigación explicativa cuasi

experimental, que tuvo por objetivo construir un instrumento para medir la calidad de servicio educativo, entre sus principales conclusiones se pueden apreciar las siguientes: Se logró validar el instrumento para medir la calidad de servicio educativo considerada pertinente para los expertos. Realiza la evaluación se halló que la muestra considera de nivel medio la calidad del servicio educativo, asimismo se considera que las áreas más fuertes de la institución educativa en cuanto a su calidad son el plan institucional, los procesos académicos y los procesos administrativos. Asimismo, los puntajes bajos se hallaron en los factores académicos, recursos financieros y sobre todo en infraestructura e imagen institucional.

Referencias

- Cabrera, Á. y otros (2003). *Desaprendizaje Organizativo*. Barcelona: Ariel.
- Díaz, F. (2010) *Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales*. Tesis de Maestría. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Drücker, P. (1999). *Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI*. Bogotá: Norma.
- Dulanto, C. (2010). *El insight en el diván: una radiografía a la publicidad*. Universidad de San Martín de Porres. Lima: Escuela Profesional de Comunicaciones. Instituto de Investigaciones de Ciencias de la Comunicación.
- Flores, J (1999) *La gestión de un programa de calidad, la autoevaluación y la acreditación*. Artículo publicado en el portal de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Flores, J. (2011) *Construyendo la tesis universitaria*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Girbau, M. (2002). *Psicología de la Comunicación*. Barcelona: Ariel Psicología.
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. 5ta. ed.
- Hidalgo, M. (2012) *El planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas públicas secundarias de la Red 15 – Comas*. Tesis de Maestría. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Neuman, W. Rusell(2002).*El futuro de la audiencia masiva*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Panta, M. (2009) *La gestión pedagógica y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Felipe Huamán poma de Ayala de Moyopamapa –*

- Chosica* – 2009. Tesis de Maestría. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Pino, R. (2011) *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.
- Ríos, L. (2007) *La gestión escolar para la calidad en los servicios que ofrece la Escuela Normal Superior de Hermosillo*. Tesis de Maestría. México: Universidad Pedagógica Nacional.
- Sasser, W. (1976). *Coincidir con la oferta y la demanda en las industrias de servicios*. Harvard Business Review. Harvard: p.133-140.
- Sierra, R, (2001) *Técnicas de Investigación Social*. España: Editorial Paraninfo.
- Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). *Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad*. Cambridge, Mass.: Marketing Instituto de Ciencias.

Apéndice 5

TABULACIÓN DE DATOS

	N°	Tangibilidad						Fiabilidad						Capacidad de Respuesta					Seguridad					Empatía														
		I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35		
1	1	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	1	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5			
1	2	2	3	3	2	4	4	3	3	2	2	3	4	3	4	1	2	2	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4		
1	3	1	1	1	3	4	4	2	4	1	3	5	5	5	5	1	4	3	4	4	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	5	2	1	5	3	2	4	2	3	2	5	2	4	2	5	3	3	2	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	3	2	2	4	3	5	3	4		
1	6	3	2	1	4	3	2	4	3	2	3	4	2	3	5	3	3	2	4	2	5	5	3	5	5	5	5	3	4	3	2	4	3	5	4	3		
1	7	1	5	3	4	1	2	1	3	1	4	4	2	2	3	3	4	2	2	4	2	5	5	5	4	5	4	5	5	3	1	4	4	2	4	4		
1	8	1	2	3	1	4	5	1	2	1	3	3	4	1	4	2	4	4	2	3	1	2	2	3	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	9	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	2	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	3	2	4	5	5	5	5	4	4		
1	10	4	3	4	5	5	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	3	3		
1	11	2	4	5	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	
1	12	5	4	4	5	4	2	4	5	4	4	3	3	5	2	2	1	2	3	4	5	4	3	2	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5		
1	13	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
1	14	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	
1	15	4	4	4	3	5	3	3	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	
1	16	3	3	4	3	5	3	4	3	3	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	
1	17	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	2	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	5	5	
1	18	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
1	19	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	1	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	
1	20	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	2	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	
1	21	3	4	2	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	2	3	1	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	2	3	3	4	4	3	3	5	5	
1	22	1	2	3	3	5	4	4	4	1	1	4	2	3	1	1	1	2	4	4	3	5	4	2	4	5	4	3	3	2	1	1	1	2	1	1		
1	23	2	3	4	4	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	
1	24	3	4	3	3	5	5	3	5	1	2	5	5	4	4	1	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	
1	25	2	5	2	4	5	5	5	5	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	2	4	4	2	5	4	2	2	
1	26	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	2	2	
1	27	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
1	28	5	4	3	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	
1	29	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
1	30	3	2	4	3	5	5	3	5	3	3	5	2	4	5	2	4	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	3	5	5	5	
1	31	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	2	3	3	
1	32	5	5	1	4	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	
1	33	3	4	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	
1	34	1	2	1	2	4	5	3	5	2	5	1	5	4	5	1	4	2	3	2	4	3	2	3	4	3	4	4	5	2	5	5	5	5	5	2	2	
1	35	1	4	1	3	5	4	2	5	1	4	5	4	5	3	1	5	3	5	5	1	5	1	3	5	3	2	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	

2	77	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	78	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5		
2	79	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	
2	80	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	2	2	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	
2	81	4	1	3	4	4	3	4	3	4	1	3	1	1	2	3	3	1	2	1	4	4	3	1	1	2	5	5	4	2	3	4	2	3	2	3	2	5	
2	82	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
2	83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5		
2	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3		
2	85	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	5		
2	86	3	1	3	4	4	3	4	4	3	1	4	1	1	1	3	3	1	1	2	3	4	4	1	1	1	2	2	4	2	2	4	1	4	2	2	2		
2	87	3	2	1	4	4	3	3	3	2	3	4	1	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	1	3	2	2	2	4	2	2	4	1	4	1	4	1	2	
2	88	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	1	1	2	3	3	2	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	5		
2	89	4	1	1	4	4	5	3	4	4	2	1	1	3	1	4	5	1	2	2	4	3	4	1	3	1	4	1	4	1	2	4	1	4	2	1	4	2	1
2	90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5		
2	91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5		
2	92	2	2	2	2	1	2	3	1	2	3	1	3	2	2	2	1	3	1	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	5	
2	93	3	1	1	4	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	2	3	3	3	1	1	1	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	
2	94	4	1	3	4	4	3	4	3	4	1	3	1	1	2	3	3	1	2	1	4	4	3	1	1	2	2	2	4	2	2	4	1	4	1	4	1	2	
2	95	3	1	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	3	2	3	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	2	1	3	5	5	5		
2	96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5		
2	97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
2	98	1	2	1	1	3	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	1	1	5		
2	99	3	1	3	4	4	3	4	4	3	1	4	1	1	1	3	3	1	1	2	3	4	4	1	1	1	5	5	4	2	2	2	2	4	2	5	5		
2	100	3	2	1	4	4	3	3	3	2	3	4	1	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	1	3	2	2	2	4	2	2	4	1	4	2	2	2		
2	101	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	3	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3		
2	102	4	1	1	4	4	5	3	4	4	2	1	1	3	1	4	5	1	2	2	4	3	4	1	3	1	4	5	4	2	2	4	2	2	2	2	5		
2	103	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3		
2	104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5		
2	105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3		
2	106	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	5	5		
2	107	3	1	3	4	4	3	4	4	3	1	4	1	1	1	3	3	1	1	2	3	4	4	1	1	1	2	2	4	2	2	4	1	4	2	2	2		
2	108	3	2	1	4	4	3	3	3	2	3	4	1	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	1	3	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	
2	109	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	1	1	2	3	3	2	1	3	2	1	3	1	1	3	3	3	3	1	2	5		
2	110	4	1	1	4	4	5	3	4	4	2	1	1	3	1	4	5	1	2	2	4	3	4	1	3	1	4	1	4	1	2	4	2	4	2	4	2	1	
2	111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5		
2	112	2	2	4	3	1	4	3	5	1	3	5	2	3	4	2	5	3	1	4	2	3	5	1	3	4	2	1	4	2	2	2	2	4	2	1	1		
2	113	2	2	2	2	1	2	3	1	2	3	1	3	2	2	2	1	3	1	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	5		
2	114	3	1	1	4	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	4	2	2	4	1	2	2	1	1		
2	115	4	1	3	4	4	3	4	3	4	1	3	1	1	2	3	3	1	2	1	4	4	3	1	1	2	5	5	2	2	1	4	1	4	2	5	5		
2	116	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
2	117	2	2	2	2	1	2	3	1	2	3	1	3	2	2	2	1	3	1	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	

2	118	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	
2	119	4	1	3	4	4	3	4	3	4	1	3	1	1	2	3	3	1	2	1	4	4	3	1	1	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	
2	120	4	1	2	4	4	1	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	1	4	2	4	4	4	1	1	1	4	4	4	1	3	4	3	4	3	1	
2	121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4		
2	122	2	2	4	3	1	4	3	5	1	3	5	2	3	4	2	5	3	1	4	2	3	5	1	3	4	2	1	3	3	1	4	1	4	3	1	
2	123	2	2	2	2	1	2	3	1	2	3	1	3	2	2	2	1	3	1	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	
2	124	3	1	1	4	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1	4	1	1	
2	125	4	1	3	4	4	3	4	3	4	1	3	1	1	2	3	3	1	2	1	4	4	3	1	1	2	2	2	4	2	3	4	2	4	3	2	
2	126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3		
2	127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5		
2	128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	3	5	
2	129	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	1	1	3	3	3	1	2	5	
2	130	3	1	3	4	4	3	4	4	3	1	4	1	1	1	3	3	1	1	2	3	4	4	1	1	1	2	2	4	2	3	4	2	4	2	2	
2	131	2	4	5	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	
2	132	5	4	4	5	4	2	4	5	4	4	3	3	5	2	2	1	2	3	4	5	4	3	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
2	133	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
2	134	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	
2	135	4	4	4	3	5	3	3	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	4	
2	136	3	3	4	3	5	3	4	3	3	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	
2	137	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	2	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	5	
2	138	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
2	139	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	1	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	
2	140	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	2	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	
2	141	3	4	2	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	2	3	1	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	2	3	3	4	4	3	3	5	
2	142	1	2	3	3	5	4	4	4	1	1	4	2	3	1	1	1	2	4	4	3	5	4	2	4	5	4	3	3	2	1	1	1	2	1	1	
2	143	2	3	4	4	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	1	
2	144	3	4	3	3	5	5	3	5	1	2	5	5	4	4	1	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
2	145	2	5	2	4	5	5	5	5	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	2	4	4	2	5	4	2	
2	146	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	2	
2	147	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
2	148	5	4	3	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	
2	149	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	150	3	2	4	3	5	5	3	5	3	3	5	2	4	5	2	4	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	3	5	5	
2	151	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	3	
2	152	5	5	1	4	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	