



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.**

**Estudio comparativo de la calidad de servicio de dos
instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Acosta Guerra, Carmen Rosa (ORCID: [0000-0002-9814-3901](https://orcid.org/0000-0002-9814-3901))

ASESOR:

Dr. Díaz Manrique, Jimmy (ORCID: [0000-0002-5240-1522](https://orcid.org/0000-0002-5240-1522))

LÍNEA DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad del servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias
en la educación en todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mis padres por su amor incondicional.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por acogerme en su digna institución y a los docentes por su calidad profesional y humana.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
4.1 Estadística Descriptiva	20
4.2 Estadística inferencial	27
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Frecuencia y porcentaje de la Variable Calidad de Servicio.....	21
Tabla 2 Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Elementos Tangibles	22
Tabla 3 Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Fiabilidad	23
Tabla 4 Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Capacidad de Respuesta	24
Tabla 5 Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Seguridad	25
Tabla 6 Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Empatía	26
Tabla 7 Prueba de normalidad	27
Tabla 8 Prueba de Rango y de Contraste de la Calidad de Servicio entre la IER y la IEE.....	28
Tabla 9 Prueba de Rango y de Contraste de la dimensión Elementos Tangibles entre la IER y la IEE	29
Tabla 10 Prueba de Rango y de Contraste de la dimensión Fiabilidad entre la IER y la IEE	29
Tabla 11 Prueba de Rango y de Contraste de la dimensión Capacidad de Respuesta entre la IER y la IEE	30
Tabla 12 Prueba de Rango y de Contraste de la dimensión Seguridad entre la IER y la IEE	31
Tabla 13 Prueba de Rango y de Contraste de la dimensión Empatía entre la IER y la IEE	32

Índice de figuras

Figura 1 <i>Barras de Porcentaje de la Variable Calidad de Servicio</i>	21
Figura 2 <i>Barras de porcentajes de la Dimensión Elementos Tangibles</i>	22
Figura 3 <i>Barras de Porcentaje de la Dimensión Fiabilidad</i>	23
Figura 4 <i>Barras de Porcentaje de la Dimensión Capacidad de Respuesta</i>	24
Figura 5 <i>Barras de Porcentaje de la Dimensión Seguridad</i>	25
Figura 6 <i>Barras de Porcentaje de la Dimensión Empatía</i>	26

Resumen

El presente estudio tuvo como propósito determinar las diferencias entre la calidad de servicio de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022. Este estudio empleó la metodología de diseño descriptivo comparativo de enfoque cuantitativo y corte transversal. La población estuvo conformada por los padres de familia de los estudiantes de quinto grado de secundaria de ambas instituciones educativas, determinándose una muestra representativa de 197 padres de familia entre ambas instituciones. Como técnica se usó la encuesta vía Google Forms, donde se elaboró dos cuestionarios para medir la calidad de servicio, la primera de expectativas y la segunda de percepción conteniendo 22 ítems cada una, las cuales fueron validados a través de juicio de expertos. Para medir la fiabilidad se usó una prueba estadística donde el Alfa de Cron Bach determinó un nivel de confiabilidad en ambas instituciones educativas que fueron de 0.980 y 0.964, concluyendo que la confiabilidad es muy buena para ambas instituciones educativas. En cuanto al análisis estadístico se obtuvo como resultado que se acepta la hipótesis nula concluyendo que no existe diferencias significativas de calidad de servicio entre ambas instituciones.

Palabras claves: Calidad, servicio, expectativa, percepción, institución.

Abstract

The purpose of this study was to determine the differences between the quality of service of two public educational institutions of UGEL 03, Lima 2022. This study used the comparative descriptive design methodology with a quantitative and cross-sectional approach. The population was made up of parents of fifth grade high school students from both educational institutions, determining a representative sample of 197 parents between both institutions. As a technique, the survey was used via Google Forms, where two questionnaires were developed to measure the quality of service, the first of expectations and the second of perception containing 22 items each, which were validated through expert judgment. To measure reliability, a statistical test was used where Cronbach's Alpha determined a level of reliability in both educational institutions that were 0.980 and 0.964, concluding that reliability is very good for both educational institutions. Regarding the statistical analysis, the result was that the null hypothesis is accepted, concluding that there are no significant differences in service quality between both institutions.

Keywords: Quality, service, expectation, perception, institution.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual las organizaciones tanto públicas como privadas son conscientes del que la única forma de lograr retener a sus clientes es a través de brindar un buen servicio de calidad. Por ello, sus esfuerzos están encaminados en la mejora constante en bien del cliente o usuario para mantener una ventaja competitiva y fidelidad.

Al respecto, las escuelas cumplen un papel importante en la sociedad y este también toma en cuenta criterios de valoración sobre el servicio que brinda. Igual que otras organizaciones de servicios, debe enfocarse en la calidad de lo que brinda a su comunidad educativa teniendo en cuenta la eficiencia y eficacia. La base de este servicio es el proceso de aprendizaje - enseñanza; a través del cual se asegura el éxito de la formación y desarrollo de las nuevas generaciones que son piezas claves para el crecimiento de una nación. (Ropa,2014).

A nivel internacional, según Borden (2002) en América Latina y en el Caribe si bien manifiestan los gobiernos que la educación es el camino para obtener todo tipo de bienestar; económico, social y político en sus países, los sistemas educativos de estos son débiles. Asimismo, la UNESCO (2021) manifiesta que la tarea de los gobiernos es proteger y cumplir el derecho que tiene cada persona a la educación, pero que en realidad no se está cumpliendo, ya que 1 de cada 3 países utiliza solo el 4% del PBI destinado a la educación. Añade que los gobiernos deben establecer mecanismos que aseguren la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas y privadas. Por ejemplo, como las supervisiones escolares, evaluaciones y valoración del aprendizaje, apoyo en las mejoras y estos a su vez deben ser valorados e informados públicamente. Es pues tarea de todo gobierno estar expectante a las necesidades de sus comunidades para brindarles una educación de calidad (Tansiri y Bong, 2019).

A nivel nacional, el ámbito educativo presenta muchas falencias, lo cual se evidencia en los resultados que arroja periódicamente la prueba PISA, indicador a través del cual los Estados pueden medir la calidad educativa desde un punto de vista internacional. En la última evaluación de comprensión lectora y matemática, el Perú ocupa el puesto 64 de 77 países (Organization for Economic Cooperation

and Development, 2019). Duran (2019) manifiesta que en el Perú la sociedad exige que la educación ya sea privada o estatal otorgue un servicio de calidad. Por ello los gobiernos de turno exigen el licenciamiento a las universidades y acreditación a todos los niveles del servicio educativo. El diario gestión informó que hasta el año 2019 de las 100 mil instituciones educativas entre públicas y privadas solamente 60 cuentan con acreditación de calidad. La OCDE (2016) observa que en el Perú se debe cumplir con la función pública de proveer un servicio educativo de calidad y para ello debe dar continuidad a la reforma educativa ya iniciada. Asimismo, asignar mayor inversión en educación ya que si continua en este ritmo lento se tardaría 2 décadas en cerrar la brecha en educación.

A nivel local en Lima Metropolitana se cuenta con más de un millón seiscientos mil estudiantes (MINEDU, 2022). Estos usuarios requieren de una calidad de servicio que debe lograr satisfacer sus expectativas, teniendo en cuenta que este servicio se encuentra ligado al desarrollo personal, formativo y académico del estudiante. En la Institución Educativa Regular ubicado en el Cercado de Lima alberga a una población de 800 estudiantes del nivel primario y secundario donde se ha podido observar algunas falencias en la gestión educativa esto ocasionado por los cambios repentinos de directores, personal administrativo y docentes contratados ocasionando desorganización y demora en adaptarse a los lineamientos de la Institución Educativa. Los proyectos y convenios que tiene el colegio con sus aliados estratégicos son el soporte para que los padres de familia apuesten por matricular a sus hijos, esto ha traído como resultado que se ha logrado aumentar la cantidad de aulas tanto del nivel primaria y secundaria. Por otro lado, en la Institución Educativa Emblemática es una institución que alberga a 1300 estudiantes del nivel inicial, primaria y secundaria; esta institución cuenta con ambientes amplios donde los estudiantes pueden realizar sus actividades recreativas y deportivas; aunque se ha percibido que existen problemas de comunicación entre el personal administrativo y los directivos asimismo con los coordinadores y jefes de talleres ocurriendo la desorganización. A pesar que el director actual lleva más de tres años en su cargo la falta de liderazgo en su gestión ocasiona que los padres se quejen en cuanto al servicio y atención.

Según la situación problemática presentada se formula el problema general: ¿ Cuáles son las diferencias respecto a la calidad del servicio de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022?; y como problemas específicos: ¿Cuáles son las diferencias respecto a elementos tangibles de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022?; ¿Cuáles son las diferencias respecto a fiabilidad de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022?; ¿Cuáles son las diferencias respecto a capacidad de respuesta de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022?; ¿Cuáles son las diferencias respecto a seguridad de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022?; ¿Cuáles son las diferencias respecto a empatía de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022?

Desde la justificación metodológica, se aplicará la técnica de la encuesta dónde se realizará las preguntas a los padres de familia de los estudiantes que cursen el quinto año de secundaria; esta encuesta estará elaborada considerando cinco dimensiones y los indicadores de la variable calidad de servicio; estos una vez validados mediante las técnicas adecuadas y el juicio de expertos tendrán validez y confiabilidad para otras investigaciones.

Por otro lado, la justificación práctica, donde el análisis de la comparación de la variable calidad de servicio en dos instituciones públicas contribuirán para que las instituciones estudiadas tengan los elementos necesarios y así puedan aplicar estrategias pertinentes que generen mejoras en la calidad de servicio en beneficio de los estudiantes y la comunidad educativa.

Asimismo, en la justificación social, la presente investigación será un aporte al conocimiento debido a que se tomará en cuenta la percepción y expectativa de los PPF acerca de la calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas. Los resultados contribuirán al aportar el conocimiento sobre la medición de la calidad del servicio educativos basándose en el modelo SERVQUAL según (Zeithaml et al., 1985)

Con respecto al objetivo general es: Determinar las diferencias entre la calidad de servicio de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022; de la misma manera los objetivos específicos son: Determinar las diferencias respecto

a elementos tangibles de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022; establecer las diferencias respecto a fiabilidad de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022; señalar las diferencias respecto a capacidad de respuesta de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022; indicar las diferencias respecto a seguridad de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022 y precisar las diferencias respecto a empatía de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022.

Por consiguiente se plantearon la hipótesis general es: Existe diferencia respecto a la calidad del servicio de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022, de la misma manera las hipótesis específicas son: Existe diferencia respecto a elementos tangibles de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022; existe diferencia respecto a fiabilidad de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022; existe diferencia respecto a capacidad de respuesta de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022; existe diferencia respecto a seguridad de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022; y existe diferencia respecto a empatía de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Los estudios realizados a nivel nacional, Ruiz (2020), presentó una investigación considerando como variable: calidad de servicio educativo aplicándolo en un colegio. El enfoque fue cuantitativo de tipo básica, y el diseño no experimental transeccional descriptiva, utilizando el cuestionario como instrumento y la técnica de la encuesta; dirigido a una población de 180 padres y la conclusión a que se llegó en esta investigación es que existe una diferencia significativa en el nivel de satisfacción de la calidad de servicio con referencia a los tres ciclos de estudios en la institución educativa.

Bravo del Carpio (2018), en su investigación efectuada en una entidad educativa, utilizó dos variables: expectativa de la calidad de atención y percepción de la calidad de atención. Es un estudio de tipo descriptivo, correlacional transversal. Se utilizó como instrumento el cuestionario y la técnica de la encuesta que lo aplicó a 73 padres de familia. La conclusión a la que llegó fue de que si existe relación estadísticamente significativa entre la expectativa esperada y la percepción de los servicios educativos.

Ruesta (2019) presento una investigación considerando la variable la calidad del servicio educativo aplicándolo en una entidad educativa. El enfoque fue cuantitativo utilizando el diseño no experimental, descriptivo comparativo; se utilizó como instrumento el cuestionario y la técnica de la encuesta que fue aplicado a 180 padres de familia. La conclusión de este trabajo fue que existe diferencias significativas entre las percepciones de los padres de familia respecto a la calidad de servicio.

Delgado (2020), desarrolló una investigación efectuada en dos instituciones educativa públicas, considerando la variable calidad de servicio. El enfoque fue cuantitativo utilizando un diseño no experimental, de nivel correlacional causal transaccional transversal, empleó como instrumento el cuestionario y la técnica de la encuesta aplicándolo a 36 docentes entre ambas instituciones. La conclusión a la que llegó fue que no existe diferencias respecto a la calidad de servicio educativos en ambas instituciones.

Carhuapoma (2018), desarrolló la investigación que presento una variable: calidad de servicio, el presente trabajo fue de nivel descriptivo comparativo con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y transversal; aplicado a 142 estudiantes de una IER y 211 estudiantes de una IEE, utilizando como instrumento el cuestionario y aplicando la técnica de la encuesta; esta investigación concluyó que no existe diferencias significativas de calidad de servicio en ambas instituciones.

Benites (2018) presento una investigación considerando la variable la calidad del servicio educativo aplicándolo en una entidad educativa. El enfoque fue cuantitativo se utilizó un diseño no experimental: corte transversal, de nivel descriptivo explicativo; se utilizó el cuestionario como instrumento y la técnica de la encuesta que fue aplicado a 149 estudiantes. La conclusión de este trabajo fue que la calidad de servicio es buena.

Asimismo en el ámbito internacional según Vera (2020), presento una investigación en una unidad educativa particular el cual consideró dos variables: calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios , utilizó como instrumento el cuestionario y la técnica de la encuesta así también aplicó el diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional a una población de 80 padres de familia en la cual se llegó como conclusión de que existe una relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción usuaria.

Jines (2019) desarrollo una investigación en una entidad bancaria para lo cual consideró dos variables: calidad de servicio y satisfacción de los usuarios; el diseño que utilizó fue no experimental, transversal y descriptiva; el cuestionario como instrumento y la técnica de la encuesta aplicado a una población de 384 personas concluyendo que existe una relación directa entre las variables: satisfacción de un cliente y la calidad con la que se brinda el servicio o producto.

Suarez (2018) en su investigación efectuada en un instituto superior tecnológico, utilizo dos variables: expectativa y percepción, así como calidad de servicio; el diseño utilizado es no experimental de tipo transeccional, utilizando el cuestionario como instrumento; dirigido a una población de 367 estudiantes y llegó a la conclusión de que existe una diferencia significativa entre la percepción y

expectativas que tienen los usuarios externos sobre el servicio que brinda la institución.

Rivera (2019) desarrolló una investigación con el fin de determinar la relación entre las variables calidad de servicio y la satisfacción del cliente en una empresa dedicada al rubro de transporte de carga , para el cual el enfoque fue cuantitativo, siendo una investigación no experimental transversal , se aplicó el cuestionario a 180 clientes exportadores, llegando a la conclusión en esta investigación es que existe una relación positiva moderada entre la primera variable calidad de servicio y la segunda variable satisfacción de los clientes exportadores de la empresa estudiada.

Rodríguez (2020) en su investigación en una universidad presentó como variables las percepciones y experiencias de los estudiantes sobre la calidad del servicio. Para el estudio se implementó un diseño descriptivo transversal; se utilizó como instrumento el cuestionario y la técnica de la encuesta que fue aplicado a 442 estudiantes. La conclusión de este trabajo fue que la calidad de servicio percibida por los estudiantes es positiva.

Al referirnos a la calidad de servicio, se debe tratar algunos conceptos base, como el concepto de calidad desde diferentes perspectivas: El término calidad estuvo ligado en un principio a los productos, en cómo estos cumplían con estándares de sus consumidores de acuerdo a las ventas que tuviese en el mercado comercial. De este modo, se comenzaron a fabricar productos para consumidores específicos lo que le dio más variedad y estilos de consumidores en el mercado. (Camisón et al., 2006).

Posteriormente, esto no fue ajeno a los servicios que brindaban diferentes empresas. Estos también sumaron la calidad en lo que brindaban para crear un efecto de discriminación en el usuario para optar por aquel que cubriera mejor sus expectativas y necesidades.

Las nuevas formas comerciales y de mercado, exigía empresas o grupos de servicios que tengas mejores estrategias de sostenibilidad y presencia en los espacios en los que brindaban su servicio. Tenían que constantemente evaluar su

trabajo para poder mantenerse vigentes en el mercado (Seto 2004). Esta particularidad se fue trasladando a otros espacios en los que se brinda todo tipo de servicio, ya no era un asunto solo de mercado y consumistas finales de necesidades comerciales. Estas acciones también se trasladaron a ámbitos educativos.

Cabe precisar que la definición de calidad tiene que ver con la cultura, la economía, las características sociales, etc. de un grupo para señalar qué debe tenerse en cuenta para señalar que tiene esta cualidad o no. Por ello, algunos estudiosos hablan de la calidad objetiva versus la calidad subjetiva, así como se establecieron las empresas industriales y las de servicio. Este desarrollo también tiene que ver con las dinámicas sociales en grupos que son cada vez más consumidores, lo que obliga al mercado a tener evaluaciones constantes de los productos o servicios que ofrece. Con respecto a la calidad objetiva es la que cumple con los estándares y regulaciones del mercado para ofrecer el producto o el servicio. La calidad subjetiva, en cambio, es cuando solo se considera la percepción y valoración del cliente por ser consumista final de lo que se ofrece.

Entendiendo que para el consumidor final es más factible establecer fidelidad con un producto que con un servicio, debido a que el producto se mantendrá casi invariable porque ya tiene un público objetivo cautivo (Zeithmal et al.,1985). En cambio, el servicio mantiene una dinámica más volátil por el mercado y la competencia que siempre va a buscar dar más al cliente o usuario para mantenerlo.

Esta investigación ha llevado al estudio de diversas propuestas teóricas sobre la calidad de servicio. Hay coincidencias en ellas porque se basan en ámbitos sociales y de mercado, aunque también hay aportes basados en contextos específicos:

Grónroos (1984) crea una propuesta en la que precisa que la calidad del servicio está vinculada con lo que se brinda, lo que desea el cliente y lo que finalmente se recibe. Para ello, toma en cuenta aspectos técnicos como lo que se describe se recibirá y finalmente se cumple con ello. Por ejemplo; en un restaurante se precisa el uso de productos frescos y se evidencia esto en los consumidores.

Así como el aspecto funcional, que se observa al momento del trato que recibe el cliente por quien brinda el servicio. Es decir, la calidad se mide a través de los que se espera y de lo que finalmente recibe el usuario o consumidor.

Otro autor también propone que el modo cómo se valora el trabajo realizado será fundamental para medir la calidad. Para ello, se tiene en cuenta un estándar de la labor hecha para poder calificarla. “Es la búsqueda continua con la perfección” (Vargas y Aldana, 2011, p. 101). El servicio debe cubrir la expectativa y necesidad del usuario en su contexto de desenvolvimiento. Asimismo, factores como la innovación en el servicio influirá en la calidad que se llegue a alcanzar (Iqbal y Piwovar-Sulej, 2022).

La calidad de servicio será evidente con la reacción del cliente. El principal instrumento de medición es quien usa el servicio. Optará por continuar o no con lo que se le brinda. Es necesario también considerar todo el proceso del servicio para optimizar la calidad del mismo.

Asimismo, Vargas y Aldana (2011) señala que este proceso de servicio “tiene como centro al hombre y a partir de él construye productos y servicios” (p. 101). Dentro del proceso de servicio de calidad es fundamental las competencias que desarrolla las personas que están a cargo del servicio brindado. Contar con personas con aptitudes, actitudes, conocimiento, experiencia y vocación de servicio en lo que realizan garantizan fidelidad, éxito, continuidad y mejora constante en busca de alcanzar mejores estándares de calidad. En este punto coinciden Li y Jones (2019), que argumentan que la calidad se logra con la constante capacitación de los involucrados en brindar el servicio.

Por otro lado, el cliente será el instrumento de medición de la calidad a través de lo que recibe y la expectativa que tiene. Mientras haya equilibrio entre lo que se espera y lo que recibe, la calidad y valoración del servicio están garantizadas. Lo contrario, cuestionará inmediatamente la calidad de lo brindado y quebrará la fidelidad del cliente (Camisón et al., 2006).

Con respecto a definir qué se entiende por calidad de servicio, los autores coinciden con estas características, aunque también brindan precisiones de

acuerdo a sus contextos y experiencias. Por ello, refieren que definir este aspecto en una empresa, institución, comercio, etc. dependerá del lugar, los clientes o usuarios y las condiciones del mercado para definir qué se puede entender como calidad de servicio (Camisón et al., 2006).

Se debe sí tener en cuenta que la calidad no es un fin al que se llega y se mantiene, sino es mejorar constantemente y para ello se necesita contar con un equipo en el que todos sus integrantes son eficientes, colaboradores, proactivos, con conocimiento y experiencia, con mente de colectividad, retroalimentación, flexibles a los cambios en mejora de la calidad (Vargas y Aldana, 2011). De ahí que se considere la presencia de calidad, solo cuando se hayan concretado las metas trazadas (Maisto, et al., 2021).

Otros estudiosos que también se preocuparon por la conceptualización de la calidad de servicio son Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985), “desde la óptica de las percepciones de los clientes, puede ser definida como: la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p. 21). Para Camisón et al., (2006) estas expectativas mencionadas serían las necesidades, así como los deseos de los clientes y las percepciones se refiere a las creencias de los clientes según el servicio recibido, es decir el cliente considerara el servicio de alta calidad si su experiencia con el servicio ha excedido sus expectativas de otro modo considerara el servicio que es de pésima calidad cuando las expectativas no han sido satisfechas con la prestación del servicio.

Ellos plantean las dimensiones que facilitarán medir la calidad del servicio. Recogen información de campo, de estudios y propuestas anteriores, de experiencia, aplican focus group, etc. para establecer las características de las expectativas y las percepciones de los clientes o usuarios sobre la calidad del servicio que recibieron.

Esta labor les llevó años para finalmente proponer SERVQUAL, este modelo precisa los criterios a observar para mantener la calidad y expectativa de lo que se brinda. De este modo se controla, monitorea y se tienen permanentemente en observación la satisfacción del usuario o cliente.

El modelo SERVQUAL considera cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La primera dimensión, los elementos tangibles se refiere a los equipos, recursos materiales e implementos que cuenta la Institución Educativa para brindar su servicio de enseñanza. Es la “apariencia de las instalaciones físicas, personal y materiales de comunicación” (Zeithmal et al.,1985, p. 29). Son los sistemas y estructuras elementales que requiere una institución educativa para funcionar eficazmente (Amie-Ogan y Elenwo, 2022). Específicamente se trata que el usuario valore la condición de los equipos tecnológicos con respecto a su vigencia, actualización y si son motivadores para el estudio de los estudiantes.

En la actualidad, por ejemplo y según la política educativa gubernamental, se precisa necesario el uso de aulas de innovación, laboratorios de informática con software y aplicativos funcionales para estudiantes y docentes de ambos niveles.

Por otro lado, la imagen del personal también es determinante para un servicio que se evidencia de calidad al mostrar pulcritud, orden, cortesía y una comunicación fluida, clara y constante con la población (estudiantes, docentes, directivos y padres de familia) a través de los diversos medios con los que cuenta el colegio (correo institucional, redes sociales, página web, etc.) para difundir, sociabilizar y alcanzar información institucional.

La segunda dimensión en el servicio de calidad es la fiabilidad “donde se considera la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa” (Zeithmal et al.,1985, p. 29). Asimismo, este servicio debe ser brindado dentro de los plazos planteados por la misma institución (Alayoubi, et al., 2020). El servicio debe dar evidencias de lo que se precisó se brindaría. El cuidado de cumplir con los estándares prometidos permitirá crear lazos de confianza e interés por seguir contando con la misma calidad de servicio.

En el área educativa esto se logra con cumplir con lo ofrecido con respecto al servicio, la orientación y el apoyo al usuario en el tiempo que señale la Institución Educativa. Para ello, es preciso contar con personal idóneo para consultas y orientaciones pertinentes y de contexto académico formativo. Es decir, desde el

aspecto socio emotivo cognitivo, el estudiante se siente apoyado por sus docentes de diferentes áreas, así como por el personal administrativo directivo frente a dificultades que se le presenta en el momento de su aprendizaje. Festa y Pinaza (2022) mencionan que para lograr la calidad educativa debe haber un esfuerzo simultáneo y consensuado de todos los involucrados, ya que esta no se dará de forma espontánea. Además, estos deben compartir y tener presentes los objetivos en todo momento (Halik, 2019).

Por ello, el docente no solo ve el servicio académico, sino también es motivador del desarrollo integral del estudiante. Asimismo, la comunicación es fiable porque constantemente se le informa sobre su proceso y avance en el desarrollo de sus áreas de estudio, cómo va su evaluación, retroalimentación y otras actividades institucionales. Con respecto a la fiabilidad del servicio del personal de las diferentes áreas administrativas, este se evidenciará con una atención cordial, pertinente, eficaz y oportuna.

Con esta observación y evaluación se garantiza el compromiso del personal docente, administrativo y directivo para asegurar la calidad y/o tomar medidas frente a problemas que podrían repercutir en la fiabilidad del servicio que se brinda.

La tercera dimensión es la capacidad de respuesta “que es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido” (Zeithmal et al.,1985, p. 29). Este se caracteriza sobre todo por la atención y rapidez en la solución de las inquietudes que presentan los estudiantes, docentes, PPF con respecto a las actividades propias de la institución educativa. Los estudiantes aprecian la calidad del servicio cuando reciben orientaciones y estrategias de aprendizajes por parte de sus profesores, quienes también tienen disposición incluso fuera del horario de clases para consultas.

También encuentran disposición en el personal administrativo para responder todo tipo de consultas que son parte de la dinámica institucional. El estudiante debe sentir que es atendido de manera eficaz y oportuna según lo planificado en la institución como parte del servicio. Para ello, juega un papel muy importante el aspecto emocional del personal que interactúa con el receptor del servicio, así como en su capacidad para transmitir dichas emociones (Bartoszek y

Cervone, 2022). El tiempo de respuesta también está relacionado con los estímulos y el ambiente que rodee a quien brinda el servicio (Zhan, et al., 2018).

Los padres de familia también hacen uso de este servicio ya que requieren estar informados, así como atendidos en diversas consultas o documentos que requieran de sus menores hijos. Es decir, en este aspecto, se debe cultivar la buena disposición de ayudar a los usuarios, así como proporcionarles un servicio rápido y efectivo. El personal siempre debe estar dispuesto a atender y ayudar al cliente en forma oportuna, de esta manera evitará dilatar el tiempo para que el cliente se sienta complacido.

La cuarta dimensión es la seguridad que “se refiere a conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (Zeithmal et al.,1985, p. 29). en lo que se cree con firmeza que se puede lograr (Sudirman y Rahmadani, 2020). Este se basa en los conocimientos y el empleo de los mismos lo que brinda seguridad y confianza. Es decir, las habilidades profesionales, comunicativas, asertivas mostradas por el personal darán respaldo y tranquilidad al usuario. En el contexto educativo, se manifiesta a través del personal docente y administrativo. Pratomio (2020) hace hincapié en la labor del docente formador de estudiantes brindándoles educación de calidad, al incidir en que, solo así, se tendrá en la sociedad graduados de calidad.

El docente brinda apoyo para lograr las competencias y el aprendizaje significativo de los estudiantes. Para ello, el profesional en educación debe estar preparado, actualizado y en constante actividad investigativa para responder a las nuevas exigencias del estudiante que interactúa en diversos contextos que también deben ser de dominio del docente. Este constante esfuerzo por capacitarse y mantenerse a la vanguardia, además, está ampliamente relacionado con la tecnología (Oude Mulders, 2020). Si bien en este aspecto los profesionales jóvenes son quienes demuestran mayor seguridad en sí mismos (Afalla, et al., 2019), cualquier docente con determinación puede alcanzarla.

Debe evidenciar el profesor de área que tiene dominio sobre su especialidad, que sabe lograr objetivos educativos a través de la experiencia del tratamiento y adecuación de las competencias de su área de acuerdo al nivel de desarrollo de

sus estudiantes. Asimismo, crea un ambiente de aula en el que se practica las habilidades blandas para optimizar la enseñanza – aprendizaje.

Por otro lado, el personal administrativo cumple el rol de mediador, facilitador y especialista en su labor para fortalecer el diálogo constante entre colegas, alumnos y padres de familia para lograr objetivos institucionales. Es importante que el personal que tenga conocimiento y el trato adecuado, así como habilidades para inspirar seguridad, credibilidad y confianza. Esta habilidad del personal transmitirá confianza y seguridad en el cliente sobre los trámites que realiza.

Por último y quinta dimensión es la empatía “que es a atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores” (Zeithmal et al.,1985, p. 30). La empatía ayuda a quien recibe el servicio a pensar con más profundidad en sus intereses, motivaciones y sentimientos, para luego transmitirlos a quien se lo brinda (Diller, et al., 2021). Las empresas brindan un tratamiento individual a sus consumidores lo que garantiza la fidelidad de sus clientes. Por ello, es necesario conocer, comprender y satisfacer las necesidades de los usuarios. Esto último solo es posible si se cuenta con personal competente para esta tarea, que no solo domine tecnicismo y conocimiento, sino también actitudes positivas como liderazgo y empatía para entender mejor a su cliente.

Diversos autores (Zaki, 2017; Weisz y Cikara, 2021, Bieberstein, et al., 2021) sostienen que la empatía es como un reflector cuya luz recae en las personas, pero las respuestas que estas puedan transmitir dependerán de los objetivos que previamente se hayan trazado. De ahí que esta dimensión debe estar acompañada de las antes mencionadas en un trabajo simultáneo en busca de la calidad del servicio.

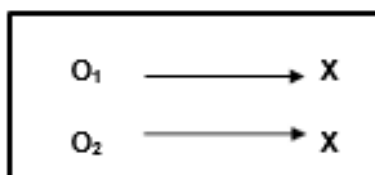
Este personal a su vez debe tener la habilidad de trabajar en equipo, complementarse entre ellos a través de su experiencia y especialidad para otorgar un mejor servicio que considera y se pone en el papel del cliente. Es importante para lograr este aspecto una comunicación eficaz y fluida, así como crear un ambiente laboral agradable y que reconoce los logros laborales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de diseño de investigación

La investigación presentó el enfoque cuantitativo porque se basó en la recolección y tratamiento de datos que son más concretos, es decir se refiere más al mundo real.(Behar , 2008,) ; de diseño descriptivo porque su principal objetivo es obtener datos e información de objetos, personas, instituciones o fenómeno que sea objeto de estudio (Collado et al , 2014) ; comparativo y de corte transversal porque los métodos o las técnicas que se utilizaron en la investigación solo se aplicó una sola vez(Hernández et al.,2018).

El gráfico del diseño seleccionado:



Donde:

O₁= Observación de la muestra 1

O₂= Observación de la muestra 2

X = Variable calidad de servicio

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

La variable calidad de servicio “desde la óptica de las percepciones de los clientes, puede ser definida como: la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (Zeithaml et al.,1985, p. 21).

Tabla de operacionalización de variables (Ver Anexo 1)

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

Población:

De acuerdo a Hernández (2014) es necesario delimitar la población del cual se pretende realizar la investigación. La población es el conjunto de todos aquellos elementos que concuerdan con las características para el estudio.

Se consideró para la investigación a una población conformada por los PPF de los estudiantes de 5° año del nivel secundaria de dos instituciones educativas públicas pertenecientes a la UGEL 03, de la siguiente manera:

Poblaciones de estudio

N°	Institución Educativa	Padres de familia
N ₁	Institución Educativa Regular	89
N ₂	Institución Educativa Emblemática	180

Fuente: SIAGIE de las II.EE

Criterio de inclusión: Se consideró los PPF de los estudiantes de 5° del nivel secundaria de ambas instituciones educativas públicas.

Criterio de exclusión: No se consideró para la investigación a los estudiantes, docentes, auxiliares, directivos, administrativos de ambas instituciones educativas.

Muestra:

Según Naranjo (2008) define a la muestra como un subgrupo de la población que va ser estudiada a partir del cual se busca generalizar los resultados que representen las características de la población.

La muestra de la investigación consideró 73 padres de familia de los estudiantes de 5° año de secundaria de la institución Educativa Regular y 124 padres de familia de los estudiantes de 5° año de secundaria de la Institución Educativa Emblemática.

La muestra se obtuvo mediante la calculadora de muestra de la web de

Question Pro. (Anexo 7)

Muestreo:

El muestreo tiene por objetivo que la muestra con que se va realizar la investigación sea representativa de la población; se identifica dos tipos de muestreo: el muestreo probabilístico y no probabilístico, este último se basa en la teoría de probabilidades, donde cada individuo tiene la misma equiprobabilidad de formar parte de la muestra. Una de las formas clásicas del muestreo probabilístico el aleatorio simple en la cual se escoge la muestra al azar, garantizando de esta manera la misma probabilidad a cada individuo de ser elegido ofreciendo de esta manera una alta representatividad. (Naranjo, 2008).

En la investigación se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple donde la selección de padres de familia se realizó a través de un sorteo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Behar (2008) la investigación no tendría sentido si no se aplicara las técnicas de recolección de datos, en la cual el investigador deberá utilizar las técnicas y herramientas adecuadas ya que de ello dependerá el éxito o fracaso de su investigación.

Para la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, que es un procedimiento en la cual se obtiene información de interés sociológico donde se ha realizado previamente un cuestionario y en la cual se conoce la opinión del individuo que fue seleccionado en la muestra. (Naranjo,2008)

Según Rivas (2017), los instrumentos de recolección de datos son necesarios para poder recoger datos relevantes que aportaran evidencia empírica logrando permitir contestar preguntas de la investigación.

Para la investigación se aplicó como instrumento el cuestionario de actitudes con escala Likert., quien estuvo dividido en dos partes, la primera es para obtener información sobre las expectativas de calidad de servicios y la segunda es para obtener información sobre las percepciones de la calidad de servicio donde cada

uno de ellos estuvo conformado por 22 ítems teniendo en cuenta las cinco dimensiones de la variable calidad de servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Validez del instrumento: El tipo de validez se sometió a juicio de expertos, quienes son expertos acreditados quienes emitieron que la formulación de los ítems de acuerdo a la variable de estudio calidad de servicio son aplicables a la investigación considerando de esta forma que la tesis es viable.

Validez del instrumento: Calidad de servicio

N°	NOMBRE Y APELLIDOS DE EXPERTOS	RESULTADO
1	Dra. Doris G. Medina Villanueva	Aplicable
2	Mg. Teresa Vela Oyola	Aplicable
3	Mg. Rosa Blanca Espinoza Escobedo	Aplicable

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad estadística se aplicó al inicio a una muestra diferente a las estudiadas, pero con características similares. Dicha muestra se realizó a 20 padres de familia de los estudiantes de 3° grado de secundaria del nivel de secundaria de la Institución Educativa Regular, así como de la Institución Educativa Emblemática a quienes se les envió el link de la encuesta virtual; luego se reunió la información a través de la base de datos en Excel para luego utilizar el programa SPSS versión 27, mediante el Alfa de Cronbach donde se pudo observar que existe una alta confiabilidad (Ver Anexo 8)

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se procedió con tener la autorización de las autoridades educativas de ambas instituciones educativas para el permiso de la aplicación del instrumento.

En segundo lugar, se realizó la presentación y explicación a los padres de familia de los estudiantes de quinto de secundaria vía WhatsApp sobre la importancia de la investigación y el procedimiento adecuado para el llenado de la encuesta virtual (formulario google forms) que consistía en responder 22 ítems sobre expectativas de la calidad de servicio y 22 ítems de la percepción de la

calidad de servicio, el tiempo de duración fue de aproximadamente 15 minutos.

En tercer lugar, se recolecto la información en tiempo real logrando obtener la información automáticamente en el software Excel, los datos fueron agrupándose en dimensiones y se calculó los subtotales realizando las diferencias entre la percepción menos la expectativa

3.6. Método de análisis de datos

Estuvo basado en la estadística descriptiva la cual tiene porcentaje y frecuencia, la cual nos sirve de punto de apoyo para observar la diferencia entre ambas instituciones educativas, se agrega a esto el grafico comparativo de barras estableciendo niveles comparativos. Además, tenemos la estadística inferencial determinada por datos no paramétricos los cuales nos permite escoger el estadígrafo Uman Whitney como también W de Wilcoxon que nos ayudara a establecer el nivel de significancia al 95%.

3.7. Aspectos éticos

La siguiente investigación se realizó de acuerdo a los lineamientos éticos, el respeto de los derechos de los terceros mediante las citas y referencias bibliográficas; un estudio crítico para eludir cualquier efecto nocivo para ello se utilizó el turnitin donde se verificó la autenticidad del trabajo de investigación. Se respetó el anonimato sobre la identidad de las instituciones y de los individuos que participan en el estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Categorización de datos

Si $P - E < 0$ Deficiente calidad de servicio

Si $P - E = 0$ Buena calidad de servicio

Si $P - E > 0$ Óptima calidad de servicio

E= Expectativa P= Percepción

Resultados sobre la calidad de servicio según los padres de familia de los estudiantes de 5° de secundaria de las instituciones educativas que son parte de la investigación.

Variable: Calidad de servicio

Tabla 1

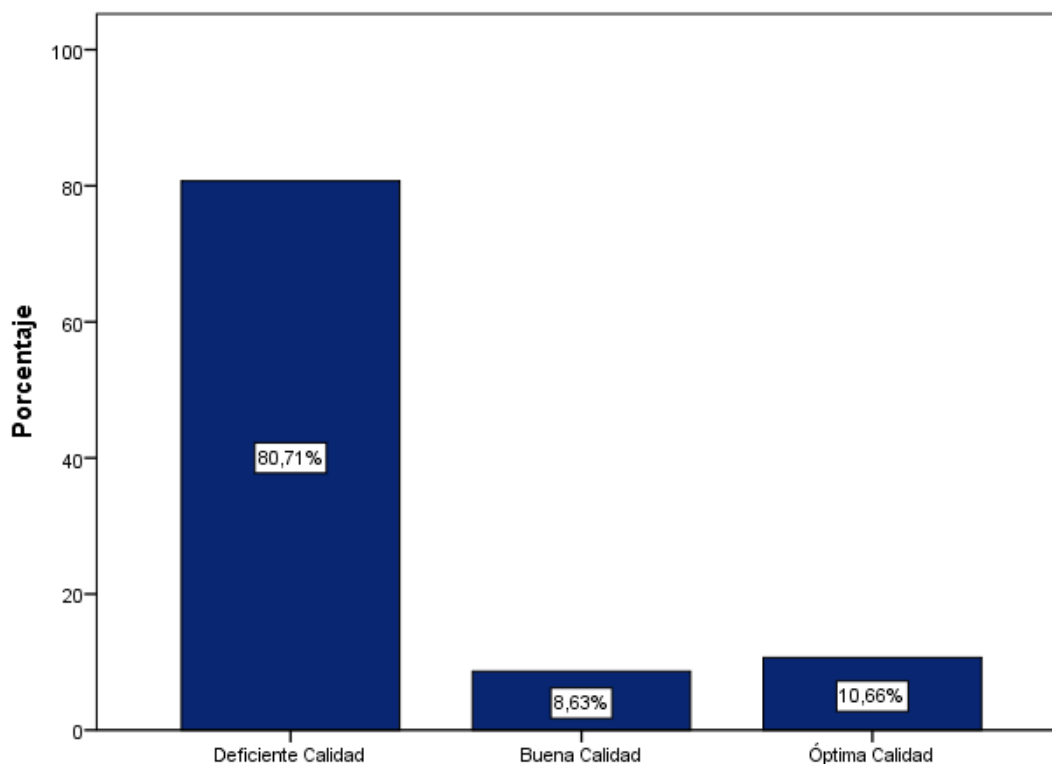
Frecuencia y porcentaje de la Variable Calidad de Servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente Calidad	159	80,7	80,7
Buena Calidad	17	8,6	89,3
Óptima Calidad	21	10,7	100,0
Total	197	100,0	

Interpretación: Encontramos que el 80.7% de los encuestados encuentra que la calidad de servicio es deficiente, el 8.6% encuentra que la calidad de servicio es buena y un 10.7% que la calidad de servicio es óptima en las instituciones educativas. En la figura 1 tenemos que el nivel de deficiente calidad es de 80.7%, el de buena calidad es de 8.6% y un 10.7% de óptima calidad.

Figura 1

Barras de Porcentaje de la Variable Calidad de Servicio



Dimensión: Elementos tangibles

Tabla 2

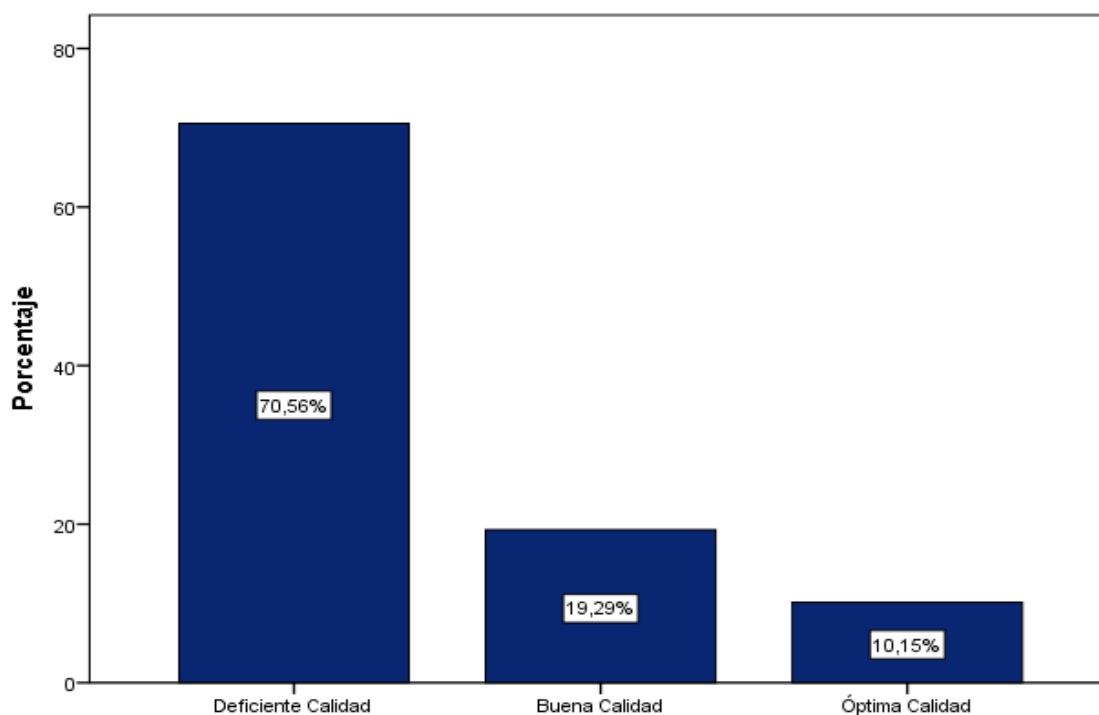
Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Elementos Tangibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente Calidad	139	70,6	70,6
Buena Calidad	38	19,3	89,8
Óptima Calidad	20	10,2	100,0
Total	197	100,0	

Interpretación: Encontramos en la tabla 2 de la dimensión Elementos Tangibles que 70.6% de los encuestados encuentra que la calidad es deficiente, el 19.3% encuentra que la calidad es buena y un 10.2% que la calidad es óptima en las instituciones educativas. En la figura 2 tenemos que el nivel de deficiente calidad es de 70.6%, el de buena calidad es de 19.3% solo un 10.2% de óptima calidad.

Figura 2

Barras de porcentajes de la Dimensión Elementos Tangibles



Dimensión: Fiabilidad

Tabla 3

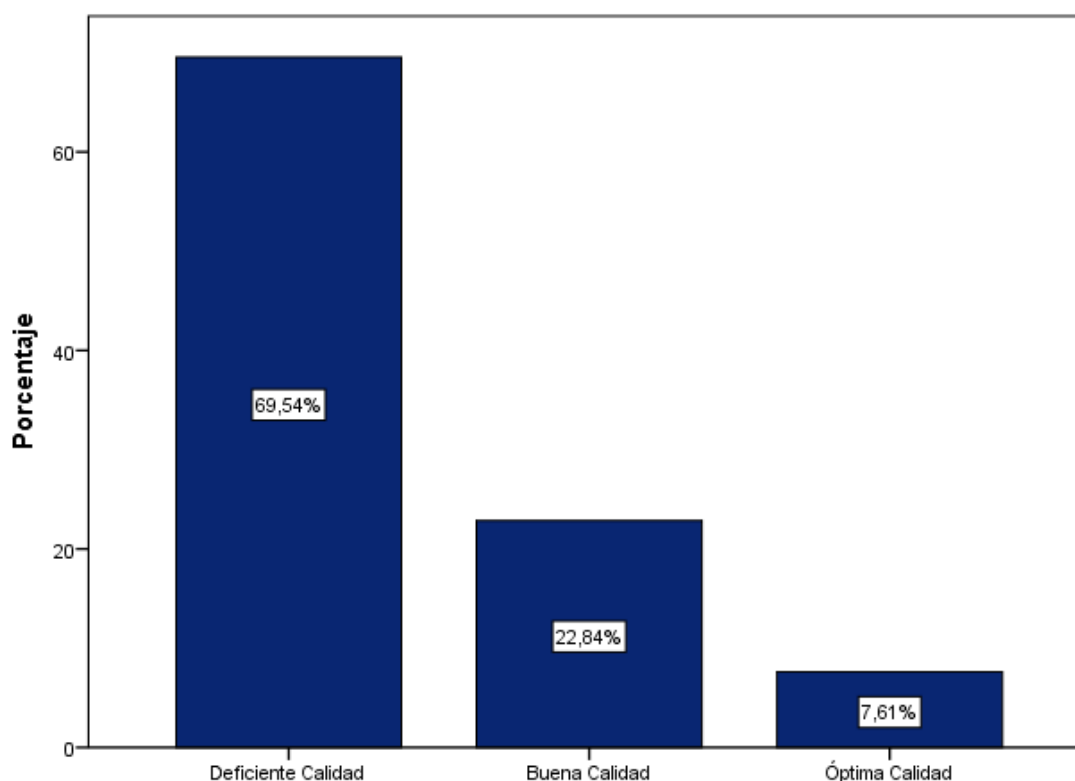
Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente Calidad	137	69,5	69,5
Buena Calidad	45	22,8	92,4
Óptima Calidad	15	7,6	100,0
Total	197	100,0	

Interpretación: Encontramos en la tabla 3 de la dimensión Fiabilidad que 69.5% de los encuestados encuentra que la calidad es deficiente, el 22.8% encuentra que la calidad es buena y un 7.6% que la calidad es óptima en las instituciones educativas. En la figura 3 tenemos que el nivel de deficiente calidad es de 69.5%, el de buena calidad es de 22.8% y solo un 7.6% de óptima calidad.

Figura 3

Barras de Porcentaje de la Dimensión Fiabilidad



Dimensión: Capacidad de respuesta

Tabla 4

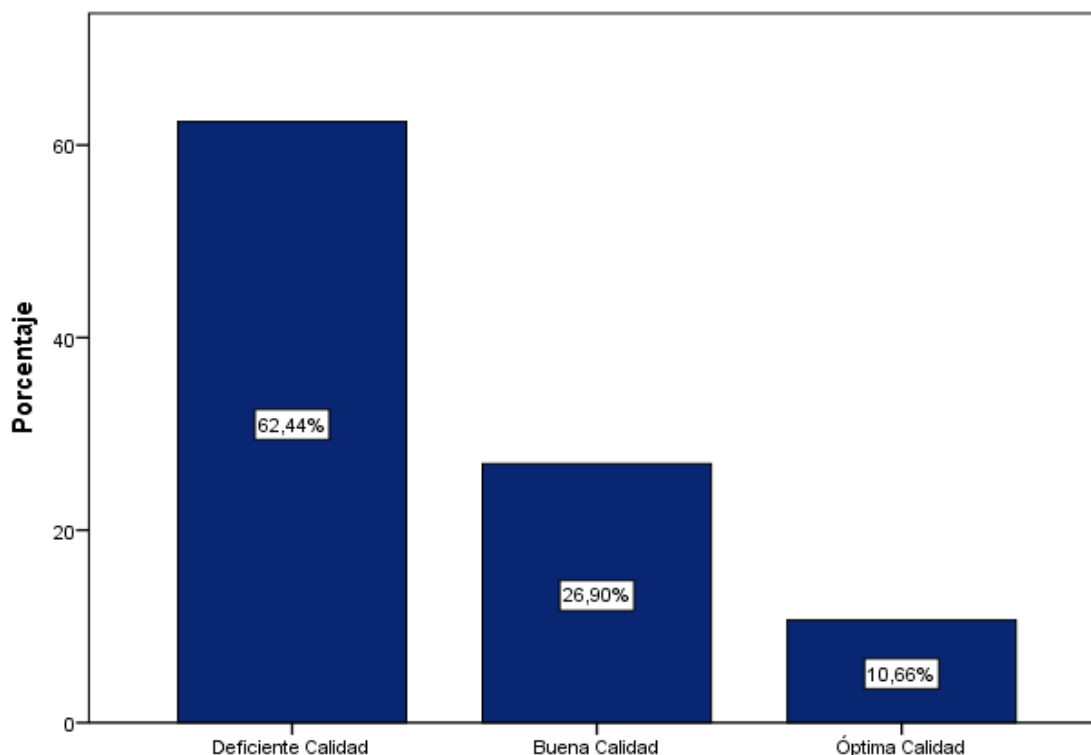
Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Capacidad de Respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente Calidad	123	62,4	62,4
Buena Calidad	53	26,9	89,3
Óptima Calidad	21	10,7	100,0
Total	197	100,0	

Interpretación: Encontramos en la tabla 4 de la dimensión Capacidad de Respuesta que 62.4% de los encuestados encuentra que la calidad es deficiente, el 26.9% encuentra que la calidad es buena y un 10.7% que la calidad es óptima en las instituciones educativas. En la figura 4 tenemos que el nivel de deficiente calidad es de 62.4%, el de buena calidad es de 26.9% y solo un 10.7% de óptima calidad.

Figura 4

Barras de Porcentaje de la Dimensión Capacidad de Respuesta



Dimensión: Seguridad

Tabla 5

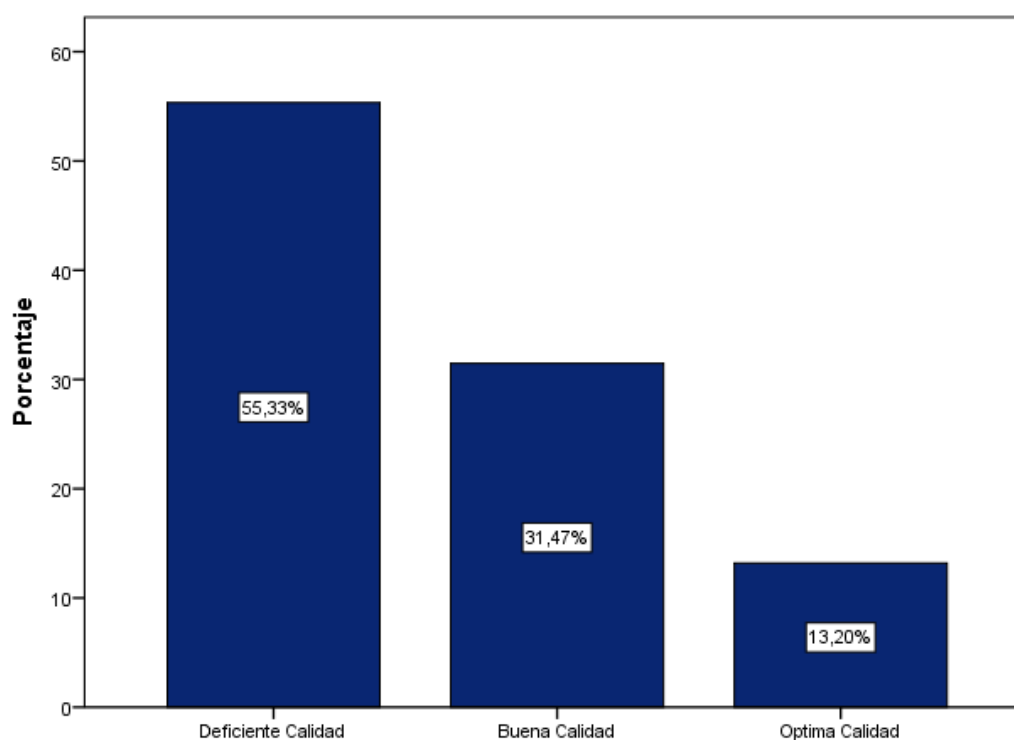
Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente Calidad	109	55,3	55,3
Buena Calidad	62	31,5	86,8
Óptima Calidad	26	13,2	100,0
Total	197	100,0	

Interpretación: Encontramos en la tabla 5 de la dimensión Seguridad que 55.3% de los encuestados encuentra que la calidad es deficiente, el 31.5% encuentra que la calidad es buena y un 13.2% que la calidad es óptima en las instituciones educativas. En la figura 5 tenemos que el nivel de deficiente calidad es de 55.3%, el de buena calidad es de 31.5% y solo un 13.2% de óptima calidad.

Figura 5

Barras de Porcentaje de la Dimensión Seguridad



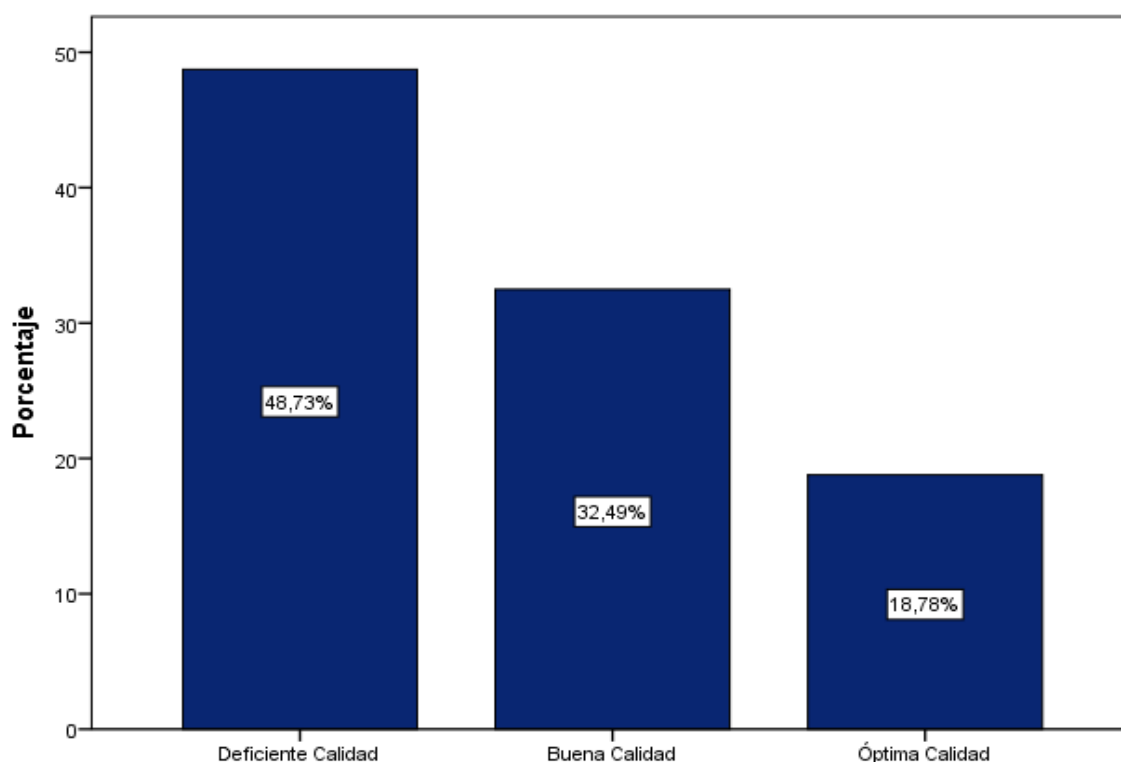
Dimensión: Empatía

Tabla 6
Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente Calidad	96	48,7	48,7
Buena Calidad	64	32,5	81,2
Óptima Calidad	37	18,8	100,0
Total	197	100,0	

Interpretación: Encontramos en la tabla 6 de la dimensión Empatía que 48.7% de los encuestados encuentra que la calidad es deficiente, el 32.5% encuentra que la calidad es buena y un 18.8% que la calidad es óptima en las instituciones educativas. En la figura 6 tenemos que el nivel de deficiente calidad es de 48.7%, el de buena calidad es de 32.5% y solo un 18.8% de óptima calidad.

Figura 6
Barras de Porcentaje de la Dimensión Empatía



4.2 Estadística inferencial

Prueba de normalidad

H₀: Los datos en la muestra provienen de una distribución normal

H₁: Los datos en la muestra no provienen de una distribución normal

Nivel de significancia = 0.05

Estadístico de prueba:

Significancia < 0.05, se rechaza H₀

Significancia > 0.05, se rechaza H₁

Tabla 7 Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Elementos tangibles	.127	197	.000	.922	197	.000
Fiabilidad	.174	197	.000	.845	197	.000
Capacidad de respuesta	.173	197	.000	.857	197	.000
Seguridad	.212	197	.000	.859	197	.000
Empatía	.202	197	.000	.895	197	.000
Calidad del servicio educativo	.180	197	.000	.837	197	.000

Se infiere que los datos en la muestra no provienen de una distribución normal. Con esta comprobación de no normalidad se procede a utilizar la técnica estadística no paramétrica U de Mann-Whitney.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existen diferencias respecto a la calidad del servicio en dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022.

H: Existe diferencia respecto a la calidad del servicio en dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022.

Tabla 8

Prueba de Rango y de Contraste de la Calidad de Servicio entre la IER y la IEE

		Estadísticos de prueba				
		N	Rango promedio	Suma de rangos		
Calidad de Servicio	IER	76	100.51	7639.00	U de Mann-Whitney	4483.000
	IEE	121	98.05	11864.00	W de Wilcoxon Z	11864.000 -.296
Total		197			Sig. Asintótica (bilateral)	.768

Según los resultados comparativos de los rangos en la tabla 8, se tiene que $p = 0,768 > \alpha = 0,05$ por tanto se acepta la hipótesis nula y se infiere que no existen diferencias significativas entre los rangos de la Calidad de Servicio en la IER y la IEE

Hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe diferencia respecto a elementos tangibles de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022.

H₁: Existe diferencia respecto a elementos tangibles de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022.

Tabla 9
Prueba de Rango y de Contraste de la dimensión Elementos Tangibles entre la IER y la IEE

		Estadísticos de prueba				
		N	Rango promedio	Suma de rangos		
Elementos tangibles	IER	76	97.86	7437.00	U de Mann-Whitney	4511.000
	IEE	121	99.72	12066.00	W de Wilcoxon Z	7437.000 -.225
	Total	197			Sig. Asintótica (bilateral)	.822

Según los resultados comparativos de los rangos en la tabla 9, se tiene que $p=0,822 > \alpha= 0,05$ por tanto se acepta la hipótesis nula y se infiere que no existe diferencias significativas entre los rangos de la dimensión Elementos Tangibles en la IER y IEE

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe diferencia respecto a fiabilidad de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022.

H₂: Existe diferencia respecto a fiabilidad de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022

Tabla 10
Prueba de Rango y de Contraste de la dimensión Fiabilidad entre la IER y la IEE

		Estadísticos de prueba				
		N	Rango promedio	Suma de rangos		
Fiabilidad	IER	76	99.65	7573.50	U de Mann-Whitney	4548.500
	IEE	121	98.59	11929.50	W de Wilcoxon Z	11929.50 0 -.128
	Total	197			Sig. Asintótica (bilateral)	.898

Según los resultados comparativos de los rangos en la tabla 10, se tiene que $p=0,898 > \alpha= 0,05$ por tanto se acepta la hipótesis nula y se infiere que no existe diferencias significativas entre los rangos de la dimensión Fiabilidad en la IER y IEE.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe diferencia respecto a capacidad de respuesta de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022.

H₃: Existe diferencia respecto a capacidad de respuesta de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022

Tabla 11
Prueba de Rango y de Contraste de la dimensión Capacidad de Respuesta entre la IER y la IEE

					Estadísticos de prueba	
		N	Rango promedio	Suma de rangos		
Capacidad de Respuesta	IER	76	104.91	7973.00	U de Mann-Whitney	4149.000
	IEE	121	95.29	11530.00	W de Wilcoxon	11530.000
			104.91	7973.00	Z	-1.169
Total		197			Sig. Asintótica (bilateral)	.242

Interpretación:

Según los resultados comparativos de los rangos en la tabla 11, se tiene que $p=0,242 > \alpha= 0,05$ por tanto se acepta la hipótesis nula y se infiere que no existe diferencias significativas entre los rangos de la dimensión Capacidad de Respuesta en la IER y IEE

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe diferencia respecto a seguridad de dos instituciones educativas

públicas de la UGEL 03, Lima 2022.

H₄: Existe diferencia respecto a seguridad de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022

Tabla 12

Prueba de Rango y de Contraste de la dimensión Seguridad entre la IER y la IEE

		Estadísticos de prueba				
		N	Rango promedio	Suma de rangos		
Seguridad	IER	76	103.54	7869.00	U de Mann-Whitney	4253.000
	IEE	121	96.15	11634.00	W de Wilcoxon Z	11634.000 -.904
Total		197			Sig. Asintótica (bilateral)	.366

Según los resultados comparativos de los rangos en la tabla 12, se tiene que $p=0,366 > \alpha= 0,05$ por tanto se acepta la hipótesis nula y se infiere que no existe diferencias significativas entre los rangos de la dimensión Seguridad en la IER y IEE.

Prueba de hipótesis específica 5

H₀: No existe diferencia respecto a empatía de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022.

H₅: Existe diferencia respecto a capacidad de respuesta de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022

Tabla 13

Prueba de Rango y de Contraste de la dimensión Empatía entre la IER y la IEE

		Estadísticos de prueba				
		N	Rango promedio	Suma de rangos		
Empatía	IER	76	98.22	7464.50	U de Mann-Whitney	4538.500
	IEE	121	99.49	12038.50	W de Wilcoxon Z	7464.500 -.156
Total		197			Sig. Asintótica (bilateral)	.876

Según los resultados comparativos de los rangos en la tabla 13, se tiene que $p=0,876 > \alpha= 0,05$ por tanto se acepta la hipótesis nula y se infiere que no existe diferencias significativas entre los rangos de la dimensión Empatía en la IER y IEE.

V. DISCUSIÓN

En este trabajo de investigación cuya finalidad fue determinar las diferencias significativas entre la calidad de servicio de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022, los instrumentos consiguieron una fuerte confiabilidad considerando una fiabilidad en el alfa de Cronbach de (0.980) para 20 elementos de la Institución educativa Regular y una fiabilidad de (0.964) para 20 elementos de la Institución educativa Emblemática en la encuesta aplicada.

En lo que se refiere a la hipótesis general formulada, se demuestra que no existen diferencias estadísticamente significativas ($p = 0.768 > 0.05$) de la calidad de servicio entre la Institución Educativa Regular y la Institución Educativa Emblemática, en ambas instituciones, donde el 81% de los padres de familia calificaron la calidad de servicio como deficiente, siendo que la percepción no supero a la expectativa. Lo cual es coherente con los hallazgos obtenidos por Carhuapoma (2018), quien determinó que no existen diferencias significativas ($p=0.121 > 0.05$) en la calidad de servicio entre una IER y otra IEE donde los alumnos calificaron el nivel de la calidad de servicio como bajo.

De otro lado, Rivera (2019) en su investigación prueba que existe una correspondencia positiva significativa ($p = 0.000 < 0.05$) entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de una empresa de transporte fluvial en el Ecuador. Concluyó que los clientes calificaron la calidad de servicio en un nivel insatisfecho. Aunque en este caso, la investigación no se realizó en una institución educativa, se ha podido relacionar la aplicación del modelo SERVQUAL y se ha analizado la similitud en los resultados donde la percepción de los clientes no supero a la expectativa, como ocurrió en la presente investigación.

De acuerdo a las conclusiones de la investigación de Delgado (2021), estas serían coherentes con los resultados arrojados en la presente investigación, ya que señala que no existen diferencias significativas ($p=0.611 > 0.05$) respecto a la calidad del servicio educativo entre dos entidades educativas de diferentes niveles socioeconómicos, donde los docentes de ambas instituciones catalogaron la calidad del servicio como regular.

Sin embargo, los hallazgos obtenidos por Ruesta (2019) son contradictorios con lo alcanzado en la presente investigación la cual compara dos instituciones educativas mientras que la investigación de Ruesta (2019) realiza una comparación de percepción de la calidad de servicio entre padres de familia (mujeres y varones) en una sola institución educativa. Ruesta(2019) concluyó que existe diferencia significativa en el nivel percepción de la calidad de servicio de una institución educativa ($p=0.000 < 0.05$), donde la diferencia se evidencia en la percepción que tienen los padres (varones) de familia versus las madres de familia donde las madres tienen una percepción muy buena de la calidad de servicio mientras que los padres perciben lo contrario, lo cual se debería a que las madres de familia tienen mayor presencia en la escuela, ya que asisten con mayor frecuencia que los padres, llevando a sus hijos e hijas, asistiendo a reuniones y/o realizando trámites administrativos, etc.

Asimismo, los resultados de Bravo del Carpio (2019) indican que existe una relación estadísticamente significativa ($p=0.000 < 0.05$) entre la expectativa y la percepción de los servicios educativos de una institución educativa privada de la región Arequipa, es decir que los padres de familia califican la calidad de servicios de dicha institución con un nivel alto de satisfacción. De modo similar Vera (2020) comprobó que existe una relación significativa ($p = 0.002 < 0.01$) entre la calidad de servicios educativos y la satisfacción usuaria en una institución educativa particular en Guayaquil, Ecuador, los estudiantes y los padres de familia calificaron la calidad de servicios educativos y la satisfacción usuaria con nivel mediano.

También es semejante los resultados de Rodríguez (2020) quien en su investigación realizada a los estudiantes de pregrado identifico que la calidad percibida de parte estudiantes en relación con el servicio que brinda la Institución era positiva. Los tres autores han logrado resultados contrarios a los que se obtuvieron en la presente investigación esto se podría deber a que la investigación de Bravo del Carpio (2019) ,Vera (2020) y Rodríguez (2020) fueron realizadas en instituciones educativas privadas, en el primer caso se trata de una institución dedicada exclusivamente a un solo nivel educativo , el segundo caso a una institución que ofrece educación básica superior desde octavo año hasta bachillerato de tercer año y el tercero caso es una universidad que tiene 24

programas de pregrado.

Las conclusiones obtenidas por Ruiz (2020) también difieren con los encontrados en la presente investigación. Sus resultados arrojan que existe diferencia significativa en los niveles de satisfacción de la calidad de servicio educativo ($p=0.000 < 0.05$) de una institución educativa pública de los tres últimos ciclos del nivel primaria, desde la percepción de los padres de familia.

Como se ha podido observar, aun cuando todos los trabajos de investigación mencionados han evaluado los niveles de calidad de servicio educativo con el modelo SERVQUAL con los instrumentos debidamente validados, los resultados no siempre van a concordar, esto nos indicaría que antes de proponer mejoras para la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas, se debe realizar un diagnóstico para luego promover la mejora continua.

Acerca de los niveles de calidad de servicio educativo con respecto a la dimensión elementos tangibles esta investigación probó que no existe diferencias significativas ($p = 0.822 > 0.05$) en esta dimensión entre la Institución Educativa Regular y la Institución Educativa Emblemática, no se evidenció diferencia entre ambas instituciones educativas donde el 71% de los padres de familia indicaron que la calidad era deficiente en la dimensión elementos tangibles, esto se corresponde con los resultados de Carhuapoma(2018), quien no encontró diferencias significativas ($p = 0.982 > 0.05$) entre las instituciones que investigó en la dimensión elementos tangibles, en su caso los alumnos entrevistados calificaron esta dimensión con un nivel de calidad de servicio medio. Los resultados de Benites (2018) difieren de los obtenidos en la presente investigación, dado que en su investigación determinó que la percepción de los alumnos de la institución educativa en la que realizó su investigación tiene una clasificación de nivel regular en la dimensión elementos tangibles. Los resultados de Ruiz (2020) también son contrarios a los conseguidos en la presente investigación, ya que afirma que existen diferencias significativas ($p = 0.000 < 0.05$) en la dimensión tangibilidad, de acuerdo a los padres de familia entrevistados en su investigación la clasificación de la calidad de servicio educativa en la dimensión elementos tangibles es deficiente.

De lo hallado en esta investigación se puede observar que es la dimensión

elementos tangibles la que obtuvo la menor calificación respecto a calidad de servicio y que los directivos deben considerar la necesidad de esmerarse en cuidar el aspecto físico de sus instalaciones, así como el aspecto pulcro del personal como también que los medios comunicativos logren su propósito informativo.

Respecto a la dimensión fiabilidad esta investigación demostró que no existe diferencias significativas ($p = 0.898 > 0.05$) en esta dimensión entre la Institución Educativa Regular y la Institución Educativa Emblemática, donde el 70% de los padres de familia calificaron esta dimensión como deficiente, esto también se corresponde con los resultados de Carhuapoma(2018), quien no encontró diferencias significativas ($p = 0.859 > 0.05$) entre las instituciones de su investigación en la dimensión fiabilidad, sin embargo en este caso los estudiantes muestran una pequeña diferencia en su clasificación de la calidad en esta dimensión la cual no es significativa. De acuerdo con los resultados obtenidos por Suarez (2018) estos indican que la dimensión fiabilidad es donde se observa la mayor insatisfacción de los usuarios debido a que esta dimensión hace hincapié en el interés del personal en brindar al estudiante un buen servicio desde un principio y el cumplimiento de este servicio en el tiempo establecido. Jines (2019) explica en su investigación que tanto la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad son las más importantes para los usuarios, ya que presentan los mayores niveles de insatisfacción por lo que propone la aplicación de indicadores de desempeño y correspondientes evaluaciones.

De lo observado en la investigación realizada que califica como la segunda dimensión con menor aceptación de los PFFF, es necesario que las instituciones que son objeto de investigación verifiquen que el personal debe brindar los servicios teniendo en cuenta los plazos que han sido determinados por la misma institución (Alayoubi, et al., 2020).

Sobre la dimensión capacidad de respuesta esta investigación determinó que no existe diferencias significativas ($p = 0.242 > 0.05$) en esta dimensión entre la Institución Educativa Regular y la Institución Educativa Emblemática, donde el 62% de los padres de familia calificaron esta dimensión como deficiente, en este caso también se corresponde con los resultados de Carhuapoma (2018), quien no

encontró diferencias significativas ($p = 0.505 > 0.05$) entre las instituciones de su investigación en la dimensión capacidad de respuesta, asimismo los alumnos también muestran una pequeña diferencia la cual no es significativa. Benites (2018) determinó que los alumnos de la institución educativa donde realizó su investigación calificaron la dimensión capacidad de respuesta como regular, lo cual es contrario a lo obtenido en la presente investigación. Los resultados de Ruiz (2020) también son contrarios a los obtenidos en la presente investigación, dado que afirma que existen diferencias significativas ($p = 0.000 < 0.05$) en la dimensión capacidad de respuesta, de acuerdo a los padres de familia entrevistados en su investigación la clasificación de la calidad de servicio educativa en la dimensión capacidad de respuesta es regular. Las instituciones deben ser conscientes que un factor que aprecia los estudiante y padres de familia es el de sentirse atendidos de manera eficaz y oportuna es por ello que el aspecto emocional del personal es importante ya que de este modo va tener la voluntad de ayudar a los usuarios (Bartoszek y Cervone, 2022).

Referente a la dimensión seguridad esta investigación probó que no existe diferencias significativas ($p = 0.366 > 0.05$) en esta dimensión entre la Institución Educativa Regular y la Institución Educativa Emblemática, donde el 55% de los padres de familia calificaron esta dimensión como deficiente, aquí también se corresponde con los resultados de Carhuapoma (2018), quien no encontró diferencias significativas ($p = 0.236 > 0.05$) entre las instituciones de su investigación en la dimensión seguridad, siendo que los estudiantes clasifican esta dimensión de calidad baja. Benites (2018) reporta que la percepción de los alumnos de la institución educativa donde realizó su investigación perciben que el nivel de la calidad de servicio educativo es de clasificación regular, lo cual es diferente a los resultados obtenidos en la presente investigación. Los resultados de Ruiz (2020) son contrarios a los obtenidos en la presente investigación, debido a que afirma que existen diferencias significativas ($p = 0.000 < 0.05$) en la dimensión seguridad, de acuerdo a los padres de familia entrevistados en su investigación la clasificación de la calidad de servicio educativo en la dimensión seguridad es regular.

Según lo hallado en la investigación realizada se debe tener en cuenta que es necesario que el personal desarrolle habilidades profesionales, comunicativas y

asertivas necesarias para dar confianza y seguridad en los estudiantes y padres de familia.

En cuanto a la dimensión empatía esta investigación comprobó que no existe diferencias significativas ($p = 0.876 > 0.05$) en esta dimensión entre la Institución Educativa Regular y la Institución Educativa Emblemática, donde el 49% de los padres de familia calificaron esta dimensión como deficiente, lo que se corresponde con los resultados de Carhuapoma (2018), quien no encontró diferencias significativas ($p = 0.339 > 0.05$) entre las instituciones de su investigación en la dimensión empatía, siendo que los estudiantes perciben y clasifican esta dimensión de calidad baja. Benites (2018) determinó que la percepción de los educandos de la institución educativa en la dimensión empatía es de clasificación regular lo cual difiere con los resultados de la presente investigación. Por otra parte, los resultados de Ruiz (2020) son contrarios a los hallados en la presente investigación, ya que afirma que existen diferencias significativas ($p = 0.000 < 0.05$) en la dimensión empatía, de acuerdo a los padres de familia entrevistados en su investigación perciben la calidad de servicio educativo en la dimensión empatía es regular.

Es necesario que las instituciones cuenten con un personal que trabaje en equipo en un ambiente donde prevalezca el respeto y valor, de esta forma el personal se sentirá valorada y podrá dar una mejor calidad de servicio siendo empático con los estudiantes y padres de familia. (Cervantes, et al., 2021).

VI. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo al objetivo general se puede afirmar que no hubo diferencias significativas entre la calidad de servicio de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, tomando en cuenta el análisis inferencial donde se obtuvo como dato estadístico ($p = 0.768 > 0.05$).

Segunda: Considerando el objetivo específico 1 se puede afirmar que no hubo diferencias significativas respecto a elementos tangibles de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, tomando en cuenta el análisis inferencial donde se obtuvo como dato estadístico ($p = 0.822 > 0.05$).

Tercera: Considerando al objetivo específico 2 se puede afirmar que no hubo diferencias significativas respecto a fiabilidad de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, tomando en cuenta el análisis inferencial donde se obtuvo como dato estadístico ($p = 0.898 > 0.05$).

Cuarta: Considerando al objetivo específico 3 se puede afirmar que no hubo diferencias significativas respecto a capacidad de respuesta de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, tomando en cuenta el análisis inferencial donde se obtuvo como dato estadístico ($p = 0.242 > 0.05$).

Quinta: Considerando al objetivo específico 4 se puede afirmar que no hubo diferencias significativas respecto a seguridad de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, tomando en cuenta el análisis inferencial donde se obtuvo como dato estadístico ($p = 0.366 > 0.05$).

Sexta: Considerando al objetivo específico 5 se puede afirmar que no hubo diferencias significativas respecto a empatía de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, tomando en cuenta el análisis inferencial donde se obtuvo como dato estadístico ($p = 0.876 > 0.05$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Teniendo en cuenta los resultados, se recomienda la aplicación del modelo SERVQUAL en forma anual en las instituciones públicas de la UGEL 03, asimismo considerar como primera meta que la brecha global sea igual a 0 para luego establecer metas que conduzcan a exceder la calidad esperada por los estudiantes y padres de familias (que los puntajes sean positivos en la brecha global).

Segunda: Se recomienda analizar lo que arroja el modelo SERVQUAL en cada uno de las dimensiones y a partir de esta información se establezca un plan de acción que contribuya a reducir la diferencia entre las percepciones y las expectativas.

Tercera: Con respecto a elementos tangibles se recomienda que los directivos realicen gestiones con entidades estatales y/o particulares para poder obtener equipos tecnológicos necesarios en el proceso de aprendizaje de los alumnos. Asimismo, se recomienda utilizar diferentes canales de comunicación para poder mantener un contacto permanente con los clientes considerando que la mayoría de los PPF son pertenecientes a la generación Y que se iniciaron con la digitalización; se podrá utilizar redes sociales, correos electrónicos, encuestas virtuales, etc.

Cuarta: Implementar talleres de inducción para el personal nuevo que ingresa a la Institución Educativa para que de esta forma logren comprender cada aspecto de su quehacer laboral y puedan inspirar fiabilidad y seguridad ante los usuarios.

Quinta: Realizar talleres de habilidades blandas al personal docente y administrativo que les facilitará lograr una mejor capacidad de respuesta y empatía con los estudiantes y PPF.

Sexta: Se recomienda que para próximas investigaciones sobre calidad de servicio además de aplicar la herramienta SERVQUAL también se debe aplicar la herramienta SERVPERF para así poder conocer cuáles son las percepciones de los usuarios.

REFERENCIAS

- Afalla, B., Corpuz, D. & Gabatino, B. (2019). *Experiential Learning Courses: The Outlooks of Pre-Service and In-Service Teachers*. The ASTR Research Journal, 3(1). <https://www.ejournals.ph/article.php?id=14885>
- Alayoubi, M., Al Shobaki, M. & Abu-Naser, S. (2020). *Strategic Leadership Practices and their Relationship to Improving the Quality of Educational Service in Palestinian Universities*. International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM), 5(3), 11-26. <http://www.ijbmm.com/paper/Mar2020/8340436031.pdf>
- Amie-Ogan, O., Edo, B., & Elenwo, P. (2022). *Perceived Influence of Management of Material Resources on Quality Service Delivery in Junior Secondary Schools in Rivers State*. International Journal of Contemporary Academic Research, 3(2). <http://rajournals.net/index.php/ijcar/article/view/4>
- Ángulo M.G. (2021). *Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Estudiantes de la IEP Domingo Elías, Puente Piedra – 2021*. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72403/Angulo_EM_G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bartoszek, G., & Cervone, D. (2022). *Measuring distinct emotional states implicitly: The role of response speed*. Emotion, 22(5), 954-970. <https://doi.org/10.1037/emo0000894>
- Behar, D.S. (2008) *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Benites, E. (2019). *La calidad del servicio educativo en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32140>
- Bieberstein, F., Essl, A., & Friedrich, K. (2021). *Empathy: A clue for prosocialty and driver of indirect reciprocity*. PLoS One, 16(8), e0255071.

<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0255071>

- Borden, A.M. (2002). *Directores de Escuela en América Latina y el Caribe: ¿Líderes del Cambio o Sujetos a Cambio?* Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/es/publicacion/13460/directores-de-escuela-en-america-latina-y-el-caribe-lideres-del-cambio-o-sujetos>
- Bravo del Carpio (2019). *Expectativa y percepción de la calidad de los servicios educativos en padres de familia de la institución educativa inicial privada "Caminito", Arequipa 2018*. Universidad Católica de Santa María. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9056>
- Camisón, C. ; Cruz, S y Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Editorial Pearson.
- Carhuapoma, R.V (2018). *Estudio comparativo: calidad de servicio de dos instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 02, 2017*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14730?show=full>
- Cervantes, C., Lara-López, H y Gómez, G. (2021). *Empatía y calidad de servicio. "Papel clave en las emociones positivas en equipos de trabajo"*. Digital Publisher CEIT, 6(6-1), 147-158. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8292893.pdf>
- Collado, C ., Bautista, P. y Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). Editorial Mc Graw Hill Education.
- Delgado, E. (2022). *Calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas de Villa María del triunfo, 2020*. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48250/Cortez_RN_N-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Diller, S., Mühlberger, C. & Löhlau, N. (2021). *How to show empathy as a coach: The effects of coaches' imagine-self versus imagine-other empathy on the client's self-change and coaching outcome*. Curr Psychol. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-02430-y>
- Duran, B y Torres, Y (2018). *Evaluación de la calidad del servicio de la Institución*

Educativa Pública de Venezuela en el distrito de Buenaventura. Universidad del Valle, sede Pacífico. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/13161/0593732.pdf?sequence=1>

Festa, M., & Pinazza, M. (2022). *Participatory Institutional Self-Assessment Of Early Childhood Education Institutions And The Co-Responsibility Of Educators*. In SciELO Preprints. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.3634>

Gómez, M.M. (2006) *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1.^a ed.). Editorial Brujas.

Halik, A. (2019). *Empowerment of School Committee in Improving Education Service Quality at Public Primary School in Parepare City*. *Universal Journal of Educational Research*, 7(9), 1956-1963. <http://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/1064>

Hernández, A.A., Ramos, M.P., Placencia, B.I., Indacochea, B., Quimis, A.J y Moreno, L.A. (2018). *Metodología de la Investigación científica* (1.^a ed.). Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. https://books.google.es/books?id=y3NKDwAAQBAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion+cientifica+&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Iqbal, Q. & Piwowar-Sulej, K. (2022). *Sustainable leadership in higher education institutions: social innovation as a mechanism*. *International Journal of Sustainability in Higher Education*, 23(8), 1-20. <https://doi.org/10.1108/IJSHE-04-2021-0162>

Jines, F. (2019). *Evaluación de la calidad del servicio percibida en una entidad bancaria a través de la escala SERVQUAL*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14038/1/T-UCSG-POS-MAE-273.pdf>

Kingi, P. & Kalai, J. (2018). *Effects of Teachers' Participation in Management of Physical and Material Resources on their motivation, Kenya*. *European Scientific Journal (ESJ)*, 14, 284-303. <http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/155377>

- Li, M. & Jones, B. (2019). *Transforming traditional teaching: A professional development program for the college EFL teachers. Theory and Practice in Language Studies* Open Access, 9(12), 1494-1500 <https://doi.org/10.17507/tpls.0912.05>
- Machado, A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Ediciones Díaz de Santos.
- Maisto, A., Zanella, A., Konrath, A., Vicenzi, S., & Aisenberg, H. (2021). *Evaluation Components For The Quality Of Special Education: A Systematic Review*. In SciELO Preprints. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.3016>
- Naranjo, S. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial Académica Universitaria (Edacun)
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2011). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis* (2.ª ed.). Centro de Producción Editorial Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Organization for Economic Cooperation and Development (2019). PISA 2018: Insights and Interpretations. <http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2019/12/PISA-2018-Insights-and-Interpretations.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [Unesco]. (2020). *Informe de seguimiento de la educación en el mundo 2021/2: los actores no estatales en la educación: ¿quién elige? ¿quién pierde?* https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380076_spa
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico [OCDE]. (2016). *Avanzando hacia una mejor educación para Perú*. Makin Development Happen. <https://www.oecd.org/dev/Avanzando-hacia-una-mejor-educacion-en-Peru.pdf>
- Oude Mulders, J. (2020). *Employers' age-related norms, stereotypes and ageist preferences in employment*, *International Journal of Manpower*, 41(5), 523-534. <https://doi.org/10.1108/IJM-10-2018-0358>
- Pratomo, H. (2020). *The Effect of Organizational Culture and School Climate on the*

- Quality of Education Services and Their Implications on the Quality of the Graduates. Budapest International Research and Critics in Linguistics and Education (BirLE) Journal*, 3(1), 54-60. <https://doi.org/10.33258/birle.v3i1.752>
- Rivas, L.A. (2017). *Elaboración de tesis. Estructura y metodología*. (1.^a ed.). Editorial Trillas.
- Rivera, S. J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Universidad católica de Guayaquil*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Rodríguez, D. (2021). *Calidad de servicio en el marketing educativo de una institución educativa pública Yanatile, Cusco, 2021*. Universidad Cesar Vallejo.
- Rodríguez, C. (2020). *Hacia un modelo de calidad en el servicio en la Universidad de la Sabana*. <http://hdl.handle.net/10818/42762>
- Ropa, B (2014). *Administración de la calidad de servicios. Horizonte de la ciencia*, 4(6), 67-73. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/211>
- Ruesta, R. G. (2019). *Calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas, 2019*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38183>
- Ruiz, R (2020). *Nivel de la calidad del servicio educativo del padre de familia en la I.E N° 6013 de san Bartolo, año, 2019*. Universidad cesar vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46153>
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC Editorial
- Sudirman, S., & Rahmadani, T. (2020). *The Effect of Talking Chips Towards Students' Self- Assurance in Speaking Skill*. Jurnal Paedagogy, 7(4). <https://doi.org/10.33394/jp.v7i4.2938>
- Tansiri, & Bong, Y. (2019). *Advances in Social Science, Education and Humanities*

Research. Proceedings of the 2nd International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2018), 258(2), 424-426
<https://doi.org/10.2991/icream-18.2019.89>

Suárez, N. J. (2018). *Evaluación de la calidad del servicio al cliente de usuarios externos de los Institutos Tecnológicos en Guayaquil. Caso de estudio: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11695/1/T-UCSG-POS-MAE-196.pdf>

Sudirman, S., & Rahmadani, T. (2020). *The Effect of Talking Chips Towards Students' Self- Assurance in Speaking Skill*. *Journal Pedagogy*, 7(4).
<https://doi.org/10.33394/jp.v7i4.2938>

Tansiri, & Bong, Y. (2019). *Advances in Social Science, Education and Humanities Research. Proceedings of the 2nd International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2018)*, 258(2), 424-426
<https://doi.org/10.2991/icream-18.2019.89>

Vera, F. L. (2020). *Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la "Unidad Educativa Particular Ecuador" Guayaquil, 2020*. Universidad Cesar Vallejo.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51899/Vera_IFL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zeithmal, V. A.; Parasuraman, A y Berry, L. (1985). *Calidad total en la gestión de servicios*. Diaz de Santos.

Zhan, P., Jiao, H. & Liao, D. (2018). *Cognitive diagnosis modelling incorporating item response times*. *Br J Math Stat Psychol*, 71(2), 262-286.
<https://doi.org/10.1016/j.tics.2016.12.004>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Operacionalización de Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	Escala de medición	Niveles
Calidad de servicio	<p>La calidad de servicio se manifiesta en la satisfacción y conformidad de la comunidad educativa acerca de los diferentes servicios que brinda dicha institución.</p> <p>Para medir la calidad de servicio se aplica el modelo SERQUAVL, la cual se encargará de medir la calidad de servicio realizando la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los clientes, donde se utiliza las cinco dimensiones.</p>	Elementos tangibles	Equipamiento Instalaciones físicas Presentación personal Materiales de comunicación	Del 1 al 4	<p>Escala: ordinal</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p>	Si $P - E < 0$ Deficiente calidad de servicio
		Fiabilidad	Servicio preciso Entrega oportuna	Del 5 al 9		Si $P - E = 0$ Buena calidad de servicio
		Capacidad de respuesta	Comunicación Disposición de la atención Atención rápida	Del 10 al 13		Si $P - E > 0$ Óptima calidad de servicio
		Seguridad	Conocimiento Confianza Seguridad	Del 14 al 17		
		Empatía	Comprensión Atención personalizada Sensibilidad social	Del 18 al 22		
						<p>P= Percepción</p> <p>E= Expectativa</p>

Anexo 2

Matriz de consistencia de la investigación

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>General: ¿Cuáles son las diferencias respecto a la calidad del servicio en dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022?</p> <p>Específicos</p> <p>¿Cuáles son las diferencias respecto a elementos tangibles de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022?</p> <p>¿Cuáles son las diferencias respecto a fiabilidad de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022?</p> <p>¿Cuáles son las diferencias respecto a capacidad de respuesta de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022?</p> <p>¿Cuáles son las diferencias respecto a seguridad de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022?</p> <p>¿Cuáles son las diferencias respecto a empatía de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022?</p>	<p>General: Determinar las diferencias entre la calidad de servicio de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022.</p> <p>Específicos:</p> <p>Determinar las diferencias respecto a elementos tangibles de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022.</p> <p>Establecer las diferencias respecto a fiabilidad de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022.</p> <p>Señalar las diferencias respecto a capacidad de respuesta de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022.</p> <p>Indicar las diferencias respecto a seguridad de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022.</p> <p>Precisar las diferencias respecto a empatía de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022.</p>	<p>General: Existe diferencia respecto a la calidad del servicio de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022.</p> <p>Específicos:</p> <p>Existe diferencia respecto a elementos tangibles de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022.</p> <p>Existe diferencia respecto a fiabilidad de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022.</p> <p>Existe diferencia respecto a capacidad de respuesta de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022.</p> <p>Existe diferencia respecto a seguridad de dos instituciones educativas de la UGEL 03, Lima 2022</p> <p>Existe diferencia respecto a empatía de dos instituciones educativas de la UGEL 03, Lima 2022.</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo comparativo de corte transversal.</p> <p>Población: 73 padres de familia de los estudiantes de 5° año de secundaria de la Institución Educativa Regular. 124 padres de familia de los estudiantes de 5° año de secundaria de la Institución Educativa Emblemática.</p> <p>Muestreo: Muestreo probabilístico aleatorio simple</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 3

CUESTIONARIO EXPECTATIVAS DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado padre de familia piense usted en una institución educativa con la cual estaría complacido de que su hijo(a) reciba su formación estudiantil.

Por favor indique la **IMPORTANCIA** que presenta para usted los servicios que espera recibir en una institución educativa, elija una valoración en cada uno de los ítems.

No existe preguntas correctas ni incorrectas, solo interesa recoger su opinión que realmente refleje lo que usted piensa respecto a las instituciones educativas que ofrecen una buena calidad de servicios, le pido por favor que responda con la mayor sinceridad y objetividad. La información es reservada.

En la escala de 1 al 5 marca el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. La tabla que se muestra a continuación, presenta el significado de la escala mencionada.

Calificación	Puntuación.
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

	DIMENSIÓN: elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	Contaría con equipos de apariencia moderna y atractiva					
2	Las instalaciones físicas serían cómodas, limpias y agradables.					
3	La presentación personal de los docentes y administrativos deberían caracterizarse por estar bien vestidos , limpios y ordenados.					
4	Los medios comunicativos deberían ser atractivos visualmente para lograr su propósito informativo.					
	DIMENSIÓN: Fiabilidad					
5	Cumpliría con los servicios que ofrece.					
6	Apoyaría y orientaría a su hijo o hija cuando presente algún problema.					
7	El personal brindaría un buen servicio desde el primer momento.					
8	El personal administrativo cumpliría con los servicios que ofrece en el tiempo establecido.					
9	Entregaría la documentación solicitada sin errores.					

	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta.					
10	El personal de la institución comunicaría cuando concluya con el servicio que le ofrece.					
11	El personal sería puntual con los servicios que ofrece.					
12	El personal siempre estaría dispuesto a orientar y ayudar.					
13	El personal se encontraría disponible para atenderlo.					
	DIMENSIÓN: Seguridad					
14	El personal inspiraría confianza.					
15	Usted se sentiría seguro cuando realice trámites en la institución educativa.					
16	El personal le brindaría un trato amable y respetuoso.					
17	El personal estaría preparado y capacitado para absolver sus dudas y preguntas.					
	DIMENSIÓN: Empatía					
18	El personal docente y administrativo brindaría una atención personalizada a los padres de familia.					
19	La institución educativa ofrecería horario de clases adecuados a las necesidades de los estudiantes y padres de familia.					
20	Los estudiantes recibirían una atención personalizada del personal docente y administrativo.					
21	El personal docente y administrativo se preocuparía por los intereses de los estudiantes y padres de familia.					
22	El personal docente y administrativo comprendería las necesidades de los estudiantes y padres de familia.					

CUESTIONARIO DE PERCEPCIONES DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado padre de familia tomando en cuenta su experiencia en esta institución educativa califique usted como **HA RECIBIDO** los servicios ofrecidos

En la escala de 1 al 5 marca el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. La tabla que se muestra a continuación, presenta el significado de la escala mencionada.

Calificación	Puntuación.
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Elementos tangibles					
1	Cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva.					
2	Las instalaciones físicas son cómodas, limpias y agradables.					
3	La presentación personal de los docentes y administrativos se caracterizan por estar bien vestidos , limpios y ordenados.					
4	Los medios comunicativos son atractivos visualmente para lograr su propósito informativo.					
	DIMENSIÓN: Fiabilidad					
5	Cumple con los servicios que ofrece.					
6	Apoya y orienta cuando su hijo o hija presente algún problema.					
7	El personal brinda un buen servicio desde el primer momento.					
8	El personal administrativo cumple con los servicios que ofrece en el tiempo establecido.					
9	Entrega la documentación solicitada sin errores.					
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta.					
10	El personal de la institución educativa comunica cuando concluye con el servicio que le ofrece.					
11	El personal es puntual en los servicios que ofrece.					
12	El personal siempre está dispuesto a orientar y ayudar.					
13	El personal se encuentra disponible para atenderlo.					
	DIMENSIÓN: Seguridad					
14	El personal inspira confianza.					
15	Usted se siente seguro cuando realiza tramites en la institución educativa.					

16	El personal le brinda un trato amable y respetuoso.					
17	El personal está preparado y capacitado para absolver sus dudas y preguntas.					
	DIMENSIÓN: Empatía					
18	El personal docente y administrativo brinda una atención personalizada a los padres de familia.					
19	La institución educativa ofrece horario de clases adecuados a las necesidades de los estudiantes y padres de familia.					
20	Los estudiantes reciben una atención personalizada del personal docente y administrativo.					
21	El personal docente y administrativo se preocupa por los intereses de los estudiantes y padres de familia.					
22	El personal docente y administrativo comprende las necesidades de los estudiantes y padres de familia.					

ANEXO 4
 Ficha técnica de los instrumentos
 Ficha del cuestionario para medir la variable calidad de servicio

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la calidad de servicio
Autor:	Ruesta Quiroz, Ruth Giovanna (Adaptado de instrumento SERVQUAL de Zeithmal, V; Parasuraman, A y Berry, L.)
Adaptado por:	Carmen Rosa Acosta Guerra
Lugar:	Jurisdicción de la UGEL 03
Fecha de aplicación	Del 20 al 24 de junio de 2022
Objetivo:	Comparar la calidad de servicio de la Institución Educativa Regular y la Institución Educativa Emblemática
Administrado a:	73 padres de familia de estudiantes de 5° grado del nivel secundaria de la Institución Educativa Regular y 124 padres de familia de estudiantes de 5° grado de nivel secundaria de la Institución Educativa Emblemática.
Tiempo:	15 minutos aproximadamente.
Margen de error:	5%
Observación:	El cuestionario es anónimo, estuvo organizado en dos partes: expectativas de la calidad de servicio y percepción de la calidad de servicio cada una de las cuales contenía 22 ítems que se encontraban divididas en cinco dimensiones: elementos tangibles con cuatro ítems; fiabilidad con cinco ítems; capacidad de respuesta con cuatro ítems; garantía con cuatro ítems y empatía con cinco ítems. Se utilizó la escala de Likert del 1 al 5, para realizar la medición asumiendo las categorías denominadas: Totalmente en desacuerdo; En desacuerdo; Ni de acuerdo ni en desacuerdo; De acuerdo y Totalmente de acuerdo.

Anexo 5

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	La Institución debería contar con equipos de apariencia moderna y atractiva.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas serían cómodas, limpias y agradables.	X		X		X		
3	La presentación personal de los docentes y administrativos deberían caracterizarse por estar bien vestidos , limpios y ordenados.	X		X		X		
4	Los medios comunicativos deberían ser atractivos visualmente para lograr su propósito informativo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Deberían cumplir con los servicios que ofrece.	X		X		X		
6	Apoyaría y orientaría a su hijo o hija cuando presente algún problema.	X		X		X		
7	El personal brindaría un buen servicio desde el primer momento.	X		X		X		
8	El personal administrativo cumpliría con los servicios que ofrece en el tiempo establecido.	X		X		X		
9	Los documentos deberían ser remitidos sin error alguno.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Al concluir un determinado servicio debería ser comunicado por el personal de la Institución al usuario	X		X		X		
11	El personal sería puntual con los servicios que ofrece.	X		X		X		
12	El personal siempre estaría dispuesto a orientar y	X		X		X		

	ayudar.						
13	El personal se encontraría disponible para atenderlo.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No
14	El comportamiento del personal transmitiría confianza.	X		X		X	
15	Usted se sentiría seguro cuando realice trámites en la institución educativa.	X		X		X	
16	El personal le brindaría un trato amable y respetuoso.	X		X		X	
17	El personal estaría preparado y capacitado para absolver sus dudas y preguntas.	X		X		X	
	DIMENSIÓN: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No
18	El personal docente y administrativo brindaría una atención personalizada a los padres de familia.	X		X		X	
19	La institución educativa ofrecería horario de clases adecuados a las necesidades de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X	
20	Los estudiantes recibirían una atención personalizada del personal docente y administrativo.	X		X		X	
21	El personal docente y administrativo se preocuparía por los intereses de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X	
22	El personal docente y administrativo comprendería las necesidades de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ...Dra. Doris Guadalupe Medina Villanueva..... **DNI: 25631314**

Especialidad del validador:**Administración de la educación**..... **13 de junio del 2022**



Firma del Experto Informante.

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

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS PERCEPCIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas son cómodas, limpias y agradables.	X		X		X		
3	La presentación personal de los docentes y administrativos se caracterizan por estar bien vestidos , limpios y ordenados.	X		X		X		
4	Los medios comunicativos son atractivos visualmente para lograr su propósito informativo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cumple con los servicios que ofrece.	X		X		X		
6	Apoya y orienta cuando su hijo o hija presente algún problema.	X		X		X		
7	El personal brinda un buen servicio desde el primer momento.	X		X		X		
8	El personal administrativo cumple con los servicios que ofrece en el tiempo establecido.	X		X		X		
9	Los documentos se remiten sin error alguno.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Al concluir un determinado servicio, el personal de la institución se lo comunica al usuario.	X		X		X		
11	El personal es puntual en los servicios que ofrece.	X		X		X		
12	El personal siempre está dispuesto a orientar y ayudar.	X		X		X		
13	El personal se encuentra disponible para atenderlo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento del personal transmite confianza.	X		X		X		
15	Usted se siente seguro cuando realiza tramites en la institución educativa.	X		X		X		

16	El personal le brinda un trato amable y respetuoso.	X		X		X		
17	El personal está preparado y capacitado para absolver sus dudas y preguntas.	X		X		X		
DIMENSIÓN: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No	
18	El personal docente y administrativo brinda una atención personalizada a los padres de familia.	X		X		X		
19	La institución educativa ofrece horario de clases adecuados a las necesidades de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
20	Los estudiantes reciben una atención personalizada del personal docente y administrativo.	X		X		X		
21	El personal docente y administrativo se preocupa por los intereses de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
22	El personal docente y administrativo comprende las necesidades de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ...Dra. Doris Guadalupe Medina Villanueva..... **DNI: 25631314**

Especialidad del validador: ...Administración de la educación.....

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

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

13 de junio del 2022

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	La Institución debería contar con equipos de apariencia moderna y atractiva.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas serían cómodas, limpias y agradables.	X		X		X		
3	La presentación personal de los docentes y administrativos deberían caracterizarse por estar bien vestidos , limpios y ordenados.	X		X		X		
4	Los medios comunicativos deberían ser atractivos visualmente para lograr su propósito informativo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
5	Deberían cumplir con los servicios que ofrece.	X		X		X		
6	Apoyaría y orientaría a su hijo o hija cuando presente algún problema.	X		X		X		
7	El personal brindaría un buen servicio desde el primer momento.	X		X		X		
8	El personal administrativo cumpliría con los servicios que ofrece en el tiempo establecido.	X		X		X		
9	Los documentos deberían ser remitidos sin error alguno.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	Al concluir un determinado servicio debería ser comunicado por el personal de la Institución al usuario	X		X		X		
11	El personal sería puntual con los servicios que ofrece.	X		X		X		
12	El personal siempre estaría dispuesto a orientar y ayudar.	X		X		X		
13	El personal se encontraría disponible para atenderlo.	X		X		X		

DIMENSION 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No
14	El comportamiento del personal transmitiría confianza.	X		X		X	
15	Usted se sentiría seguro cuando realice trámites en la institución educativa.	X		X		X	
16	El personal le brindaría un trato amable y respetuoso.	X		X		X	
17	El personal estaría preparado y capacitado para absolver sus dudas y preguntas.	X		X		X	
DIMENSION: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
18	El personal docente y administrativo brindaría una atención personalizada a los padres de familia.	X		X		X	
19	La institución educativa ofrecería horario de clases adecuados a las necesidades de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X	
20	Los estudiantes recibirían una atención personalizada del personal docente y administrativo.	X		X		X	
21	El personal docente y administrativo se preocuparía por los intereses de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X	
22	El personal docente y administrativo comprendería las necesidades de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ...Mtra. Teresa Marlene Vela Loyola.....

DNI: 09115841

Especialidad del validador: Docencia Universitaria y Gestión Educativa

17 de junio del 2022

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS PERCEPCIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas son cómodas, limpias y agradables.	X		X		X		
3	La presentación personal de los docentes y administrativos se caracterizan por estar bien vestidos , limpios y ordenados.	X		X		X		
4	Los medios comunicativos son atractivos visualmente para lograr su propósito informativo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cumple con los servicios que ofrece.	X		X		X		
6	Apoya y orienta cuando su hijo o hija presente algún problema.	X		X		X		
7	El personal brinda un buen servicio desde el primer momento.	X		X		X		
8	El personal administrativo cumple con los servicios que ofrece en el tiempo establecido.	X		X		X		
9	Los documentos se remiten sin error alguno.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Al concluir un determinado servicio, el personal de la institución se lo comunica al usuario.	X		X		X		
11	El personal es puntual en los servicios que ofrece.	X		X		X		
12	El personal siempre está dispuesto a orientar y ayudar.	X		X		X		
13	El personal se encuentra disponible para atenderlo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento del personal transmite confianza.	X		X		X		
15	Usted se siente seguro cuando realiza tramites en la institución educativa.	X		X		X		

16	El personal le brinda un trato amable y respetuoso.	X		X		X		
17	El personal está preparado y capacitado para absolver sus dudas y preguntas.	X		X		X		
DIMENSIÓN: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No	
18	El personal docente y administrativo brinda una atención personalizada a los padres de familia.	X		X		X		
19	La institución educativa ofrece horario de clases adecuados a las necesidades de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
20	Los estudiantes reciben una atención personalizada del personal docente y administrativo.	X		X		X		
21	El personal docente y administrativo se preocupa por los intereses de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
22	El personal docente y administrativo comprende las necesidades de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ... Mtra. Teresa Marlene Vela Loyola.....

DNI: 09115841

Especialidad del validador:Docencia y Gestión Educativa..... 17 de junio del 2022

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	La Institución debería contar con equipos de apariencia moderna y atractiva.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas serían cómodas, limpias y agradables.	X		X		X		
3	La presentación personal de los docentes y administrativos deberían caracterizarse por estar bien vestidos , limpios y ordenados.	X		X		X		
4	Los medios comunicativos deberían ser atractivos visualmente para lograr su propósito informativo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Deberían cumplir con los servicios que ofrece.	X		X		X		
6	Apoyaría y orientaría a su hijo o hija cuando presente algún problema.	X		X		X		
7	El personal brindaría un buen servicio desde el primer momento.	X		X		X		
8	El personal administrativo cumpliría con los servicios que ofrece en el tiempo establecido.	X		X		X		
9	Los documentos deberían ser remitidos sin error alguno.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Al concluir un determinado servicio debería ser comunicado por el personal de la Institución al usuario	X		X		X		
11	El personal sería puntual con los servicios que ofrece.	X		X		X		
12	El personal siempre estaría dispuesto a orientar y ayudar.	X		X		X		
13	El personal se encontraría disponible para atenderlo.	X		X		X		

DIMENSION 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No
14	El comportamiento del personal transmitiría confianza.	X		X		X	
15	Usted se sentiría seguro cuando realice trámites en la institución educativa.	X		X		X	
16	El personal le brindaría un trato amable y respetuoso.	X		X		X	
17	El personal estaría preparado y capacitado para absolver sus dudas y preguntas.	X		X		X	
DIMENSION: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
18	El personal docente y administrativo brindaría una atención personalizada a los padres de familia.	X		X		X	
19	La institución educativa ofrecería horario de clases adecuados a las necesidades de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X	
20	Los estudiantes recibirían una atención personalizada del personal docente y administrativo.	X		X		X	
21	El personal docente y administrativo se preocuparía por los intereses de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X	
22	El personal docente y administrativo comprendería las necesidades de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ...Mg. Rosa Blanca Espinoza Escobedo..... **DNI: 09744345**

Especialidad del validador: Docencia y Gestión Educativa

15 de junio del 2022

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS PERCEPCIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas son cómodas, limpias y agradables.	X		X		X		
3	La presentación personal de los docentes y administrativos se caracterizan por estar bien vestidos , limpios y ordenados.	X		X		X		
4	Los medios comunicativos son atractivos visualmente para lograr su propósito informativo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cumple con los servicios que ofrece.	X		X		X		
6	Apoya y orienta cuando su hijo o hija presente algún problema.	X		X		X		
7	El personal brinda un buen servicio desde el primer momento.	X		X		X		
8	El personal administrativo cumple con los servicios que ofrece en el tiempo establecido.	X		X		X		
9	Los documentos se remiten sin error alguno.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Al concluir un determinado servicio, el personal de la institución se lo comunica al usuario.	X		X		X		
11	El personal es puntual en los servicios que ofrece.	X		X		X		
12	El personal siempre está dispuesto a orientar y ayudar.	X		X		X		
13	El personal se encuentra disponible para atenderlo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento del personal transmite confianza.	X		X		X		
15	Usted se siente seguro cuando realiza tramites en la institución educativa.	X		X		X		

16	El personal le brinda un trato amable y respetuoso.	X		X		X		
17	El personal está preparado y capacitado para absolver sus dudas y preguntas.	X		X		X		
DIMENSIÓN: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No	
18	El personal docente y administrativo brinda una atención personalizada a los padres de familia.	X		X		X		
19	La institución educativa ofrece horario de clases adecuados a las necesidades de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
20	Los estudiantes reciben una atención personalizada del personal docente y administrativo.	X		X		X		
21	El personal docente y administrativo se preocupa por los intereses de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
22	El personal docente y administrativo comprende las necesidades de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ... Mg. Rosa Blanca Espinoza Escobedo

DNI: 09744345

Especialidad del validador:Docencia y Gestión Educativa..... 15 de junio del 2022

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Anexo 7

Muestra obtenida de la población de los padres de familia de los estudiantes de 5° del nivel secundaria de la Institución Educativa Regular



Calculadora de muestra

Nivel de Confianza : 95% 99%

Margen de Error:

Población:

Limpiar

Calcular Muestra

Tamaño de Muestra:

Muestra obtenida de la población de los padres de familia de los estudiantes de 5° del nivel secundaria de la Institución Educativa Emblemática



Calculadora de muestra

Nivel de Confianza : 95% 99%

Margen de Error:

Población:

Limpiar

Calcular Muestra

Tamaño de Muestra:

Anexo 8

Resultados de la fiabilidad de la calidad del servicio educativo en la
Institución Educativa Regular.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.980	22

Resultados de la fiabilidad de la calidad del servicio educativo en la
Institución Educativa Emblemática

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.964	22

Base de datos de Expectativas de la Institución Educativa Emblemática

No	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA			
	1. La institución debería contar con equipos de asistencia (protesis y almohada)	2. Las instalaciones físicas (gradas, baños, tiempo y espacio) de las salas de aula deberían caracterizarse por sus comodidades, limpieza y ordenadas.	4. Los medios tecnológicos deberían ser atractivos visualmente para lograr su propósito educativo.	5. Deberían cumplir con los servicios que ofrece.	6. Amplio y cómodo, cómodo o bien, cuando presente algún problema.	7. El personal brindaría un buen momento.	8. El personal administrativo brinda un buen momento o ofrece en el tiempo establecido.	9. Los documentos deberían ser limpios, en su momento.	10. Al concluir un determinado trámite, el personal de la institución al instante.	11. El personal sería puntual con los servicios que ofrece.	12. El personal siempre estaría dispuesto a orientar y ayudar.	13. El personal los recibiría discretamente para atenderlos.	14. El comportamiento del personal, transparenta confianza.	15. Llena de sentido, seguro, cuando malos trmites en la institución educativa.	16. El personal la brindaría un trato amable y respetuoso.	17. El personal estaría preparado para atender cualquier duda y pregunta.	18. El personal docente y administrativo brindaría una atención personalizada a los padres de familia en relación a las necesidades de los estudiantes y padres de familia.	20. Los estudiantes recibirían un trato amable y personalizado por parte del personal docente y administrativo.	21. El personal docente y administrativo brinda atención por los intereses de los estudiantes y padres de familia.	22. El personal docente y administrativo comprendería las necesidades de los estudiantes y padres de familia.
Sujeto 1	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 2	3	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	4	3	3	
Sujeto 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto 4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	
Sujeto 5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	
Sujeto 6	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	2	4	
Sujeto 7	3	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	
Sujeto 8	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
Sujeto 9	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	
Sujeto 10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Sujeto 11	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 12	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	
Sujeto 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	
Sujeto 14	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
Sujeto 15	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
Sujeto 16	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	
Sujeto 17	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	
Sujeto 18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto 19	5	3	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
Sujeto 20	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	
Sujeto 21	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto 22	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	
Sujeto 23	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 24	3	3	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	2	3	2	1	3	3	4	
Sujeto 25	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	
Sujeto 26	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto 27	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 28	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
Sujeto 29	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto 30	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	4	3	5	4	4	4	3	
Sujeto 31	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
Sujeto 32	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	
Sujeto 33	5	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto 34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
Sujeto 35	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	
Sujeto 36	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
Sujeto 38	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	
Sujeto 39	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto 40	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
Sujeto 41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	
Sujeto 42	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	
Sujeto 43	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	
Sujeto 44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	
Sujeto 45	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	
Sujeto 46	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto 48	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 49	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	2	4	
Sujeto 50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
Sujeto 54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto 55	1	1	4	4	1	1	1	1	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
Sujeto 56	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 57	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 58	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
Sujeto 59	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto 60	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	
Sujeto 61	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	2	5	4	4	4	4	
Sujeto 62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto 63	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	
Sujeto 64	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	
Sujeto 65	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	
Sujeto 66	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
Sujeto 67	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 68	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
Sujeto 69	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	
Sujeto 70	2	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	
Sujeto 71	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	
Sujeto 72	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
Sujeto 73	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	

Sujeto 74	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
Sujeto 75	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
Sujeto 76	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	2	4	4
Sujeto 77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 78	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Sujeto 80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	3
Sujeto 81	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
Sujeto 82	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
Sujeto 83	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 84	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 85	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3
Sujeto 86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 87	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5
Sujeto 88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	3
Sujeto 89	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
Sujeto 90	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
Sujeto 91	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 92	2	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5
Sujeto 93	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
Sujeto 94	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Sujeto 95	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 96	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
Sujeto 97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	4	4
Sujeto 98	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 99	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
Sujeto 100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	3
Sujeto 101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 102	5	3	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
Sujeto 103	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Sujeto 104	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 105	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4
Sujeto 106	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 107	3	3	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	2	3	2	1	3	3	3	3	4	4	3
Sujeto 108	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
Sujeto 109	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 110	3	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	4	4	4	3	3	3	3
Sujeto 111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 112	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5
Sujeto 113	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
Sujeto 114	2	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5
Sujeto 115	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
Sujeto 116	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Sujeto 117	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 118	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
Sujeto 119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
Sujeto 120	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	2	4	4
Sujeto 121	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 124	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5

Nro	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA					
	1. La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva.	2. Las instalaciones físicas son cómodas, limpias y agradables.	3. La presentación personal de los docentes y administrativos son acorde por sus uniformes, vestidos, zapatos, lentes y accesorios.	4. Los medios comunicativos son atractivos visualmente para lograr su propósito informativo.	5. Cumple con los servicios que ofrece.	6. Apoya y orienta cuando su problema. Presenta algún problema.	7. El personal brinda un buen servicio desde el primer momento.	8. El personal administrativo cumple con los servicios que ofrece en el tiempo establecido.	9. Los documentos se remiten sin error alguno.	10. Al concluir un determinado servicio, el personal de la institución se lo comunica al usuario.	11. El personal es puntual en los servicios que ofrece.	12. El personal siempre está dispuesto a orientar y ayudar.	13. El personal se encuentra disponible para atenderlo.	14. El comportamiento del personal transmite confianza.	15. Usted se siente seguro cuando realiza trámites en la institución educativa.	16. El personal le brinda un trato amable y respetuoso.	17. El personal está preparado para resolver sus dudas y preguntas.	18. El personal docente y administrativo brinda una atención personalizada a los alumnos.	19. La institución educativa considera las necesidades de los estudiantes y padres de familia.	20. Los estudiantes reciben una atención personalizada del personal docente y administrativo.	21. El personal docente y administrativo se preocupa por los estudiantes y padres de familia.	22. El personal docente y administrativo comprende las necesidades de los estudiantes y padres de familia.
Sujeto 74	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2
Sujeto 75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 76	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
Sujeto 77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 78	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Sujeto 79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 80	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	
Sujeto 81	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	
Sujeto 82	4	2	4	2	2	3	2	4	4	3	2	2	3	2	5	4	4	4	4	4	5	
Sujeto 83	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 84	4	5	5	4	4	5	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
Sujeto 85	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	
Sujeto 86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto 87	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	
Sujeto 88	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	
Sujeto 89	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 90	4	2	4	2	2	3	2	4	4	3	2	2	3	2	5	4	4	4	4	4	5	
Sujeto 91	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 92	2	2	4	4	2	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	4	4	2	4	4	
Sujeto 93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 94	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
Sujeto 95	3	3	2	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	
Sujeto 96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	
Sujeto 97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 98	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 99	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	
Sujeto 100	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	
Sujeto 101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto 102	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
Sujeto 103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto 105	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	
Sujeto 106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 107	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	
Sujeto 108	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	
Sujeto 109	4	5	5	4	4	5	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
Sujeto 110	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	
Sujeto 111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Sujeto 112	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	
Sujeto 113	4	4	4	4	4	2	2	3	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	
Sujeto 114	2	2	4	4	2	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	4	2	2	4	4	
Sujeto 115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 116	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
Sujeto 117	2	1	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 118	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Sujeto 119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 120	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
Sujeto 121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 122	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 124	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ MANRIQUE JIMMY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Estudio comparativo de la calidad de servicio de dos instituciones educativas públicas de la UGEL 03, Lima 2022", cuyo autor es ACOSTA GUERRA CARMEN ROSA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ MANRIQUE JIMMY DNI: 25713875 ORCID 0000-0002-5240-1522	Firmado digitalmente por: DMANRIQUEJ el 09-08- 2022 01:13:26

Código documento Trilce: TRI - 0404707