

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION



**Gestión de calidad y percepción de estudiantes del I.E.P. María
Montessori Caraz, 2016**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en
Administración.

Autora:

Mashuan Rascón, Erika Julissa

Asesor:

Dr. Daniel Pérez, Jorge Augusto
Código ORCID: 0000-0002-8323-3971

Caraz - Perú

2016

PALABRAS CLAVES

Tema	Gestión de la Calidad
Especialidad	Administración

KEYWORDS

Theme	Quality management
Specialty	Administration.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: OCDE

VICERRECTOR DE INVESTIGACION
LINEAS DE INVESTIGACION DE PREGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA	Líneas de investigación	OCDE			Sub - líneas o campos de investigación
		Área	Sub área	Disciplina	
Administración	Gerencia Estratégica	Ciencias Sociales	Economía y Negocios	Negocios y Management	Gestión y Sistemas de calidad

TITULO

**GESTIÓN DE CALIDAD Y PERCEPCIÓN DE
ESTUDIANTES DEL I.E.P MARÍA MONTESSORI -
CARAZ 2016**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito identificar las características de la Gestión de la Calidad en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori Caraz 2016, El modelo de la investigación fue básica y corresponde a una investigación no experimental, con un enfoque cuantitativo de carácter transeccional descriptiva simple, la recolección de datos se realizó mediante un cuestionario. La población muestral fue de 72 estudiantes; entre los hallazgos tenemos:

En los elementos tangibles se observa que el 83.3% manifiesta estar de acuerdo respecto a que la I.E posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos, el 94.4% manifiesta estar de acuerdo respecto a la presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados. En la fiabilidad el 86.1% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que el servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional, El 66.7% de los estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que la institución es comprensiva cuando el alumno tiene problemas de tipo académico. En la capacidad de respuesta El 81.9% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que los profesores de la I.E están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes, el 66.6% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que el personal de la I.E, proporciona servicios de realimentar las diversas actividades e inquietudes con prontitud. En cuanto a la seguridad el 91.7% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que el servicio que brinda la I.E, le genera confianza y seguridad, el 80.6% de los estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que el servicio que brindan los docentes demuestran un nivel suficiente y conocimientos teóricos, prácticos y técnicas de evaluación actualizado, En la empatía el 100.0% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que la I.E, muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante, , el 83.3% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que la I.E, brinda servicios de atención individualizada a los estudiantes. Se concluyó que la percepción de la Gestión de calidad de los estudiantes del I.E María Montessori Caraz 2016. Es aceptable.

ABSTRAC

The purpose of this research was to determine the characteristics of Quality Management in the perception of IEP students María Montessori Caraz 2016, it is a basic research and corresponds to a non-experimental research, with a quantitative approach of simple descriptive transectional character, the data collection was done in a single moment in time. The sample population was 72 students; among the findings we have.

In the tangible elements it is observed that 83.3% agree that EI has modern and adequate facilities and equipment, 94.4% agree to the personal presentation of teachers is well-dressed, clean and neat. In Reliability 86.1% of students say they agree that the education service provided by the Educational Institution is appropriate for the process of their professional training, 66.7% of students agree that the institution is Comprehensive when the student has academic problems. In the Responsiveness 81.9% of students say they agree that EI teachers are always willing to help students, 66.6% of students say they agree that the EI staff provides services to feedback diverse activities and concerns promptly. In terms of security, 91.7% of students say they agree that the service provided by EI generates trust and confidence, 80.6% of students say they agree that the service provided by teachers demonstrate a sufficient level and theoretical knowledge, practical and updated evaluation techniques. In empathy, 100.0% of students say they agree that EI shows a sincere interest in the integral and personal education of the student, 83.3% of Students agree that EI provides individualized attention to students. It was concluded that the Perception of Quality Management and perception of students of I.E Maria Montessori Caraz 2016. It is acceptable.

INDICE

Palabras Claves.....	i
Titulo	ii
Resumen	iii
Abstrac	iv
Indice	v
5. Introduccion.....	1
5.1. Antecedentes Y Fundamentación Científica	2
5.2. Justificación De La Investigación	16
5.3. Problema.....	17
5.4. Conceptualizacion Y Operacionalizacion De Las Variables	18
5.5. Hipotesis	24
5.6. Objetivos.....	24
5.6.1. Objetivo General	24
5.6.2. Objetivos Específicos.....	24
6. Metodologia.....	25
6.1. Tipo De Investigación.....	25
6.2. Población – Muestra	26
6.3. Técnicas E Instrumentos De Investigación.....	26
6.4. Procesamiento Y Análisis De La Información.....	27
7. Resultados	28
8. Analisis Y Discusion	51
9. Conclusion Y Recomendación	58
9.1. Conclusiones	58
9.2. Recomendaciones	60
10.Agradecimiento.....	62
11.Referencias Bibliográfias	63
12.Anexo.....	66

5. INTRODUCCION

Brindar servicios de calidad educativa a sus estudiantes es la prioridad número uno de toda Institución educativa. Así mismo, el enfoque de considerar al estudiante como cliente genera discusiones a favor y en contra en la comunidad educativa. Algunos estudiantes al asumir la posición de cliente, perciben criterios de valor a los conocimientos educativos debido a lo cual creen que deben tener beneficios inmediatos o sienten que se deben de llevar algo de valor de la clase expuesta y son muy exigentes.

Por otro lado, hay algunos estudiantes que valoran más a las instituciones educativas donde les garanticen o les permitan aprobar los cursos con el mínimo esfuerzo.

Sin embargo, las instituciones educativas que adoptan un enfoque de calidad de servicio educativo están obligados a satisfacer en conjunto al estudiante y a la sociedad en general. Esto requiere que la expectativa de la oferta educativa sea alcanzada o sea superada. Por esta razón, es importante fortalecer la confianza, evitar la deserción de los estudiantes, cumplir las metas educativas institucionales, garantizar la satisfacción de la comunidad educativa en general. De acuerdo con lo expuesto, es de imperiosa necesidad conocer la satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de los estudiantes matriculados en el CEBA (Centro de Educación Básica) Programa de los fines de semana que ofrece la Institución Educativa María Montessori

El desarrollo de la investigación es básico, diseño no experimental, nivel descriptivo simple, enfoque cuantitativo. La variable de estudio es la gestión de la calidad. Para determinar las características de la variable se utilizó el instrumento SERVQUAL, que es una herramienta específico con múltiples niveles, con un gran porcentaje de fiabilidad y validez, que las organizaciones pueden implementar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio.

Para obtener información sobre la Gestión de la calidad y a partir de los datos encontrados y la aplicación de un software estadístico se obtuvo información para su análisis e interpretación de los resultados

Los hallazgos encontrados, permitieron recomendar acciones para mejorar la Gestión de la calidad de los servicios educativos en el marco de mejoramiento continuo para la institución educativa.

5.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

ANTECEDENTES

Jeff Mbawmbaw omiaziki universidad Simón Bolívar 2007 investigación de la percepción de los estudiantes universitarios acerca de las características más importantes que debe de cubrir un líder para enfrentar los grandes problemas contemporáneos. Identifica los grandes contemporáneos y valores, cualidades requeridos por un líder ético, todo desde la perspectiva de los estudiantes, así mismo idéntica significativamente en ambos temas del sector educativo al que pertenece el estudiante.

Se determinó que la ética, el liderazgo, honestidad, empatía y demás valores se convierten en el mejor instrumento básica que debe de contar un líder dentro de la empresa y el entorno que se desempeña que día a día son más complejos y cambiantes.

E. de Pedro (2013) realizo una investigación en Bahía Blanca, Argentina con el propósito determinar si las dimensiones de la calidad de servicio utilizadas en la herramienta SERVQUAL son representativas y aplicables a los clientes de bancos de la ciudad de Bahía Blanca, deduciendo que, la aplicación rigurosa del cuestionario no comprende las necesidades de los clientes locales, es decir que la aplicación de un instrumento general sin adaptaciones a las exigencias y particularidades de un grupo de clientes, no sería válido para la introducción de medidas de calidad y satisfacción de los clientes.

Los resultados del estudio no confirman la totalidad de las dimensiones del modelo original (Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía). Los datos cualitativos sugieren que las dimensiones relevantes para los clientes de bancos argentinos son Confiabilidad, Capacidad

de respuesta y Seguridad. Algunas dimensiones adicionales se agregaron al modelo original: Resolución de problemas y aviso, Beneficios adicionales, Productos no solicitados y Costos.

Castro, Zamora y Gutiérrez (2015), realizó una investigación en Tarapoto, Perú. Con el propósito de Identificar los factores determinantes de la calidad del servicio en la agencia central del Banco de Crédito del Perú (BCP), del distrito de Tarapoto, Año 2014. Responde a un diseño no experimental del tipo transversal y siguiendo las orientaciones metodológicas de ServQual, donde el aspecto operativo se relaciona con el desempeño de la prestación del servicio, el aspecto físico tiene que ver con la apariencia de las instalaciones, las nuevas tecnologías incluyen los medios virtuales como Internet y la banca telefónica, y el aspecto humano comprende las actitudes y capacidades de los empleados en la prestación del servicio.

Los resultados que se recopilaron demostró que el aspecto operativo tiene la prioridad más alta y es el que más influye en la calidad del servicio de la agencia central del Banco de Crédito- Tarapoto. Responde a la necesidad del servicio ya que los clientes suelen concebir como calidad del servicio aquello relacionado con el desempeño en las transacciones bancarias, como los horarios del banco, las explicaciones, el tiempo de espera en la cola, la rentabilidad, etc., por otro lado, el aspecto físico de la agencia central BCP- Tarapoto es un factor determinante, concede de gran importancia al desempeño del servicio, ya que sus características definen a la parte visual del Banco, contribuyendo a esto la buena percepción que tienen los clientes sobre la limpieza y la ubicación de la agencia bancaria, así como de la seguridad y apariencia general. También se mencionó que el uso de la tecnología es un factor determinante en la calidad de servicios de la agencia central del Banco de Crédito- Tarapoto, lo que se justifica en el impacto obtenido por los medios virtuales, que facilitan la relación de la entidad con los clientes, ya que facilitan

las transacciones, como las consultas de saldo y movimientos o las transferencias por medio de la banca por internet

Gutarra Montalvo, Víctor Alberto investigo sobre la implementación de los círculos de calidad en el instituto superior tecnológico – itec tesis unmsm

La implementación y el diseño de circuitos de calidad, son de mayor importancia para la visibilidad y percepción de los clientes que llegan a instituto sobre los productos y servicios que se tienen y con base a la información, a la impresión y al trato que se les den toman sus decisiones sobre la calidad que el instituto ofrece. Se determinó que transmitir una actitud positiva, saber identificar las necesidades de sus clientes, ocuparse de las necesidades de sus estudiantes para que se sientan cómodos y satisfechos.

El diseño de programas estudiantiles atractivos con buena calidad en su malla curricular hará que los estudiantes del instituto se sientan cómodos con respecto a la enseñanza, por ende la implementación de la calidad total, control y beneficio son vitales para el buen funcionamiento del instituto y la satisfacción de los estudiantes.

Aníbal Barrios Fretes 2018, Director General de los Programas de Postgrado de la UTIC, conferencia sobre Prospectiva y cambio en las instituciones universitarias y sus relaciones con la sociedad y la empresa.

Las etapas de la calidad son consideradas varias, tales como la Inspección, el Control estadístico del proceso, el aseguramiento de la calidad, la Etapa estratégica por calidad total, etapa de la tecnología y la innovación. Por su parte, los conceptos que se han ido formulado han sido el control de calidad, el aseguramiento de la calidad, el proceso de la calidad total, la mejora continua de la calidad total, entre otros. Y en ese proceso, tanto cronológico como conceptual, ha surgido un conjunto de profesionales que, con su pensamiento, sus enseñanzas y sus experiencias, ha constituido un impulso impresionante y ejemplar en el desarrollo de la calidad. En este artículo se reconoce el aporte de ese grupo de profesionales, que los denominamos los Pioneros de la Calidad.

La consolidación de los procesos en la calidad fue el aporte de Ishikawa. Resalta el control de calidad, así como el Plan de Capacitación en Calidad de todos los niveles de la organización, en correspondencia con los objetivos estratégicos de la organización.

Luis Carlos Arraut Camargo, 2010 La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. Universidad Mondragón (España), presentan los principales hallazgos encontrados en la investigación y que aportan o validan la literatura sobre la innovación organizacional en las empresas y su relación con la productividad y la calidad. Estos aportes son los siguientes:

La importancia de la innovación como estrategia para el aumento de la productividad y competitividad de las empresas. La existencia de manera estructural en las empresas de elementos claves que potencializan la capacidad de innovación de las mismas. Los sistemas de calidad y su relación con la innovación organizacional en las empresas, permitiendo mostrar un sistema de calidad como innovación organizacional que impacta positivamente en la calidad y por tanto, en la productividad de las empresas. Los sistemas de dirección de las empresas son medios esenciales que permiten mejorar la capacidad de innovación; a su vez, son innovaciones organizacionales. En este estudio se puede apreciar cómo la planeación estratégica y el sistema de gestión de la calidad y su mantenimiento se convierten en un campo adecuado para implementar la cultura de la innovación. La alineación de la estrategia principal de la empresa con la innovación es un paso firme que aporta a la capacidad de innovación y se enmarca dentro de las prácticas de mejoras en la estructura como innovación organizacional. La orientación de la empresa a lograr una mejor atención de sus clientes con un enfoque claro hacia la calidad de todos sus productos y procesos. Esto resalta y reafirma lo que dice la literatura al respecto.

Romero, E. (2016) La investigación tuvo como objetivo de estudio describir las principales características de la gestión de calidad de servicio bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro otros tipos de ventas al por menor de productos de belleza y cosméticos en el distrito de Huaraz, 2016. En las cuales la investigación se realizó descriptivo y no experimental.

Se precisó la muestra mediante la municipalidad de huaraz quien facilito la lista de 15 MYPES en el rubro de peluquerías, basar y cosméticos de la cuales se les pregunto sobre la concurrencia de los cliente y la prioridad hacia ellos.

Fernández & Ruíz, (2008), en su artículo de investigación *“La Inteligencia Emocional en la Educación”*. Los autores examinan el debate surgido en diferentes países (como por ejemplo, Reino Unido, Estado Unidos y España) sobre las políticas educativas para facilitarles a los niños el mejor comienzo en sus vidas y el desarrollo de sus habilidades de IE. En segundo lugar, presentan los modelos teóricos de IE y describen con detalle el modelo de Mayer y Salovey (1997). En tercer lugar, resumen la investigación referente al a relación de la IE a los indicadores del éxito personal y escolar como las relaciones interpersonales, el éxito académico, el ajuste personal y social. De las cuales llegaron a la conclusión en que países con gran numero del G8 (el club de los países económicamente sobresalientes) como Estados Unidos y el Reino Unido han comenzado a comprender que ser uno de los ocho países del mundo más industrializados, ricos e influyentes del planeta no garantiza que sus ciudadanos estén satisfechos con sus vidas y sean felices.

FUNDAMENTACION CIENTIFICA

Evolución de la calidad

El concepto calidad es un concepto cambiante que ha ido evolucionando a lo largo del tiempo los procesos de control realizado por inspección a toda las

unidades a un proceso de control realizado con criterios y herramientas estadísticas, determina el inicio para la aparición de una definición formal de calidad. Esta definición de calidad puede analizarse desde 2 dimensiones fundamentales la dimensión cronológica y la dimensión conceptual que se inicia con la aparición del control estadístico de calidad.

Evolución cronológica del concepto de calidad esta se refiere al artesanal, revolución industrial, administración científica, segunda guerra mundial, pos guerra occidente, pos guerra Japón, década de los 70, década de los 90 y la actualidad.

Evolución conceptual de la calidad; en esta evolución podemos encontrar el producto – comprobando la clase 1920, proceso – salvaguardando la calidad 1950, cliente - calidad general 1970, empresa – mejoramiento 1990.

Gestión de la Calidad

(cesar camison, 2006)Gestión de la Calidad viene incrementando de manera paulatina hasta la llegada de la GCT, que lo dota de un contenido multi-dimensional introducir aspectos técnicos, organizativos, culturales y estratégicos. La determinación de la Gestión de la Calidad como una estructura de perfil, abarcando o tiene implicaciones profundas a la hora de dar una representación incompleta o completa de sus dimensiones, a cada enfoque de Gestión de la Calidad (pág. 245)

La gestión de la calidad total se le conoce como TQM (Total Duality Management) orientado a la gestión, dando a conocer a nivel mundial, con el propósito de mejorar el desempeño operacional de las organizaciones, brindando una orientación sistemática con el propósito de mejorar la continuidad de las actividades operativas, de tal manera que la empresa mejore con las necesidades del cliente (Agus, 2005; Powell, 1995).

Se entiende que la calidad interpreta un concepto fundamental por su significancia y aplicación, por esta razón las primeras investigaciones se orientaron en dicho concepto, se verificaron las obras de los autores que se enfocaron en el tema en los años 1986 a 2012, Gonzales (2015) comentó que ninguna empresa puede manifestar de estar enfocada en la calidad total hasta que sus áreas, departamentos y sus funciones crean realmente en ello. Como también D'Alessio (2012) manifestó que la calidad de los bienes y servicios deben ser medidas y controladas, como parte fundamental para el desenvolvimiento de la empresa en el mercado.

La gestión de calidad es importante dentro de la estructura de la empresa, debido que tiene la finalidad de generar conciencia de calidad entre las personas y en los procesos de la organización, es por ello que se seleccionaron y analizaron obras de autores que redactaron acerca del tema en los años 2003 a 2012. Además Posanti y Campos (2010) mencionaron que una de las actividades principales de la gestión de la calidad es el dominio de los procesos. A si mismo Abad (2012) manifiesta que para que una organización obtenga buenos resultados económicos, debe constituir varios sistemas de gestión a partir de los modelos de control.

Duque y Chaparro (2012) señala sobre la evaluación de la calidad educativa, se debe tener en cuenta el conocimiento del cliente principal: el alumno, y la táctica se debe basar en complacer sus necesidades.

En este aspecto, las tácticas de mejora de la calidad educativa deben enfocarse en el estudiante, y las acciones de mejora deben presentarse después de evaluar la impresión que el estudiante tiene de la calidad del servicio prestado. Como también, se deben investigar los diversos modelos de evaluación de la calidad de servicio que pueden ser implementados, por ejemplo, a la enseñanza básica.

Maestros de la Calidad

Edwards W. Deming

Nació el 14 de octubre de 1900 en Sioux City, Iowa, Estados Unidos. Su aporte con respecto a la calidad es la aplicación de principios y técnicas estadísticas en toda la etapa de la producción para lograr grandes resultados económicos con máxima utilidad del producto por parte del cliente.

También tenemos dentro de sus aportes a la “filosofía de la calidad”, el ciclo PDCA o PHVA conocido como el ciclo de Deming. (Planear, Hacer, Verificar, Actuar (Melara, 2012, p.1)

Joseph M. Juran

Nació el 04 de diciembre de 1904 en la ciudad de Braila, Rumania. Los aportes sobre la calidad, impulso del término de la gestión de calidad total, la relación calidad como objetivo estratégico para las organizaciones para la mejora continua, enfoque de mejora de proceso, facilitar con métodos para la mejora de la calidad, también la delegación de responsabilidades y toma de decisión a los miembros de la empresa. Fue uno de los impulsores de la revolución de la calidad en Japón y considerado el padre de la calidad.

Philip Crosby

Nació el 18 de junio de 1926 en Wheeling, Virginia, EE.UU. “la calidad es ajustarse a las especificaciones” Philip afirma que la calidad debe estar basada en cuatro principios absolutos: indica que la calidad es ejecutar con los requisitos, de un procedimiento de calidad en la prevención y la anticipación, el modelo de realización es cero deficiencias, y el resultado de la calidad es el precio de la falta de responsabilidad.

También dentro de sus aportes tenemos los catorce pasos de Crosby, las seis C de Crosby: la comprensión, competencia, compromiso, comunicación, corrección y continuidad, la hoja modelo de procesos, son algunas de las menciones que se realiza referente a Philip Crosby.

Kauro Ishikawa

Nació el 13 de julio de 1915 en Tokio Japón

Define que la calidad debe ser una revolución desde la gerencia destinada a procesar, planear, producir y conservar un producto de calidad.

Indica que la calidad comienza y finaliza en la educación, el principal paso para la calidad es conocer los requerimientos del cliente, determina la eliminación de la causa del origen y no los síntomas del problema, el marketing es la entrada y la salida de la calidad.

Es una de las definiciones y conjeturas que tiene Kauro Ishikawa con respecto a la calidad.

Definiciones de calidad según diferentes autores

Shigeo shingo: define que una de las principales barreras para la optimización de la producción es la existencia del problema de calidad. Indica que se debe evitar los desperdicios, y los determina como cualquier elemento que consume tiempo y recursos pero no aumenta valor al servicio o producto.

Shigeo chingo basa su filosofía en observa, analizar y crear soluciones a los problemas de la producción, ya que la productividad y la calidad provienen del perfeccionismo de la operación básica de negocio.

Walter Andrew shewhart: El autor comprendía la calidad como un obstáculo de variación, por lo que puede ser contrastado y prevenido, mediante la eliminación a tiempo de lo que lo ocasionen.

Genichi Taguchi: Indica que la calidad de un producto tiene que ser una pequeña pérdida que le ocasione a la sociedad, desde él envió del articulo al cliente hasta su utilización total.

Armand Vallin: Define que la calidad es un modelo de vida corporativa, un modo de administrar en una organización. Es multidimensional en términos de satisfacción del cliente. La calidad no significa mejor si no el excelente servicio y precio para la clientela.

Gestión de calidad en las organizaciones de servicios

Miranda, Chamarro y Rubio (2007) muestran:

La gestión de la calidad, refiere de mantener la calidad de servicio que se ofrece en el mercado. Como organización necesita alcanzar y mantener dicha calidad. Pero de todos modos, demostrar una calidad de servicio no es tarea fácil, ya que no es sencilla acogerse a estándares o normas sobre calidad en servicios. El estándar lo debe poner la misma organización. Definiéndolas en función de las perspectivas del cliente y de su grado de complacencia.

La calidad es parte fundamental de una organización que se encuentra dispuesto a la mejora continua para conseguir la calidad total aplicando diferentes estrategias, técnicas para lograr lo deseado en la calidad de sus producto o servicios, en referencia a otros aspectos de la empresa la calidad debe ser un asunto de gestion. Las contribuciones de diferentes escritores han insistido que la calidad puede y debe ser planificado de acuerdo a las pautas, principios o programas.

Escuela Nórdica.

(Grönroos, 1984, citado por Miranda et al, p.207) plantea la existencia de dos subprocesos en la apreciación del servicio denominado:

La productividad instrumental o resultado técnico del desarrollo de la prestación del servicio, que es una condición necesaria para conseguir un cliente complacido, pero es poco conveniente, y productividad expresiva o proceso de prestación del servicio, es donde se crea el proceso instrumental. Por tanto, está vinculado con el proceso de intercambio entre cliente y

proveedor del servicio, insertado el contacto del cliente con los distintos recursos y actividades de la empresa de servicios. Si la producción no tiene un nivel oportuno, el cliente no se sentirá satisfecho. Muy aparte de lo cuidado que pueda estar la productividad instrumental. (p.244 - 245) A sí mismo. La escuela nórdica manifiesta que la calidad percibida (se obtiene de la unión del rendimiento expresivo e instrumental) por lo que es conocido como modelo de imagen, el cual considera 3 dimensiones La primera dimensión es la calidad técnica, la segunda dimensión es la calidad funcional, y la tercera dimensión actúa como filtro de las anteriores y es a fin a los factores internos de la empresa. (Miranda et al p. 245)

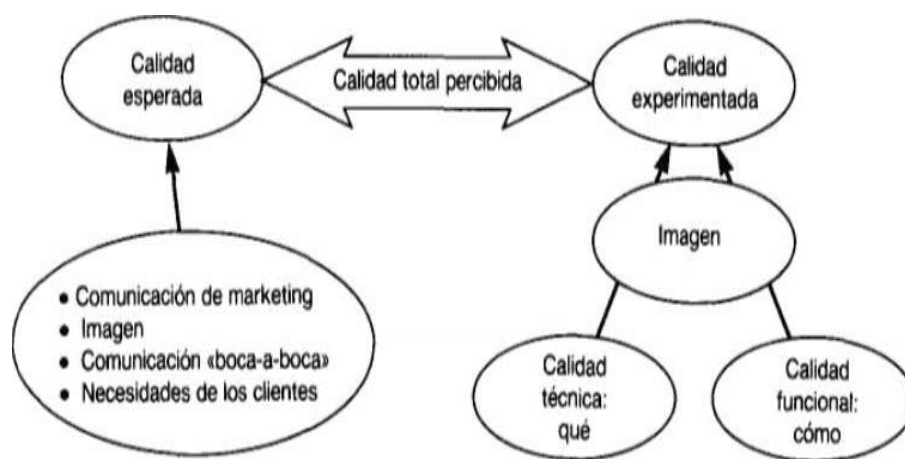


Figura .1 La Calidad Percibida Total

Fuente: Grönroos, C. (1988): Service Quality, The Six Criteria of Good Service Quality. Review of Business 3 (New York: St. John's University Press): p.12.

Escuela Norte Americana

Modelo SERVQUAL. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985; 1988a; 1988b; 1991; 1993; 1994a; 1994b) crearon el modelo SERVQUAL (Service Quality), que detalla la calidad de servicio como el proceso integral establecido en la comparación de las necesidades de los consumidores y sus apreciaciones tras haber cogido el servicio. Su contribución con este modelo es de gran importancia, ya que se identificó la carencia de criterios objetivos al momento del diagnóstico de servicio, y se definió como una ocasión de mejora la capacidad de diferencias o brechas que hay entre las expectativas

y las percepciones de los clientes. En el entorno de un cambio de modelo, producto de la revuelta industrial y financiera, de empresas que incluyeron los modelos de servicios de calidad a economías de servicio, este modelo buscó perfeccionar la industria en base a la inclusión de estas prácticas (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985).

Parasuraman et al. (1985) definen las dimensiones del servicio como aquellos criterios usados por los clientes para evaluar la calidad. En 1984, luego de la primera fase cualitativa, el modelo consideraba diez dimensiones: confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, comunicación, competencia, seguridad, cortesía, credibilidad, accesibilidad, y comprensión. Con estas diez dimensiones el cuestionario comprendía 97 ítems. A partir de los análisis estadísticos realizados, identificaron la correlación entre dimensiones, lo cual indicaba la necesidad de consolidar algunas de ellas, pues se complementaban o eran percibidas por los clientes como similares. En este sentido, las tres primeras dimensiones (tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta) no tuvieron cambios; sin embargo, las demás dimensiones se agruparon en dos dimensiones más amplias: seguridad y empatía, reduciendo el cuestionario a 22 ítems (Parasuraman et al., 1991)

	Tangibilidad	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Tangibilidad					
Confiabilidad					
Capacidad de respuesta					
Competencia					
Cortesía					

Credibilidad			
Seguridad			
Accesibilidad			
Comunicación			
Comprensión			

Figura 2. Correspondencia entre las diez dimensiones originales y las cinco dimensiones finales del SERVQUAL. Fuente: Zeithaml et al. (1990)

Dimensiones de la Gestión de calidad en los servicios

Primera dimensión: Fiabilidad:

La capacidad del proveedor para ejecutar el servicio de una manera segura y eficiente. Valida el rendimiento consistente, libre de incumplimiento en el que el usuario puede confiar. El proveedor debe cumplir con lo prometido sin necesidad de volver a trabajar (Zeithaml et al., 1990).

Segunda dimensión: Seguridad

Se puede ver que la seguridad es fundamental en cualquier organización o institución, generar la capacidad de confianza a nuestros clientes como a empleados.

Es de vital importancia obtener que nuestros clientes se sientan seguros de contar sus problemas y tener la seguridad de que se podrá dar solución de manera eficaz de esta manera lograr su satisfacción plena con base integra, confiable, honestidad y diversidad de valores para con el cliente.

(Zeithaml et al., 1990)

Para Cottle (1991) la seguridad se define como un sentimiento de los clientes de que cualquier problema que se genere tendrá una solución inmediata, atreves del entendimiento y el proceder de una solicitud que genera hacia su persona al igual que a Zeithaml ambos indican que los valores que tiene la organización es fundamental para que el cliente y empleados se sientan cómodos.

Tercera dimensión: Elementos Tangibles

Se considera que la imagen y la percepción del cliente hacia las instalaciones, equipos, empleados y materiales deben de tener calidad total para brindar un buen servicio. En conclusión su aporte es que la imagen, la implementación y servicios adecuados son de vital importancia para la satisfacción del cliente. un Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993).

Cuarta dimensión: Capacidad de efectuar un servicio rápido: inmediato, a tiempo, pertinencia. No es suficiente en contar con recursos para brindar un servicio, se tiene que ser factible facilitar cuando el usuario lo desee. El servicio lento no puede proponer en parte de la eficiencia económica y social en el entorno donde se encuentra ahora. La capacidad de respuesta responde a la inmediatez en hacerse cargo de la demanda y en la rapidez y/o puntualidad de su solución.

Conceptos asociados al atributo general de calidad “capacidad de respuesta”.

Quinta dimensión: Empatía

Está relacionada con el hecho de que la organización se preocupe por el usuario y lo ayude de manera individualizada, con capacidad de demostrar interés y atención personal. La empatía incluye accesibilidad, sensibilidad y esfuerzo para entender las necesidades de los usuarios. Asimismo, la empatía implica un conocimiento profundo de las necesidades del cliente para adaptar sus servicios a estas (Zeithaml et al., 1990).

Hoffman y Bateson, (2012) en relación de empatía es la capacidad de experimentar los sentimientos de otro como si fuera suyo. Las organizaciones empáticas no han dejado la idea de ser un cliente de su propia organización. De tal manera las organizaciones empáticas conocen las necesidades de los clientes y ponen sus servicios a su alcance.

5.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Debido a la percepción del servicio claramente interrelacionado con la calidad percibida del servicio de educación de los estudiantes del IEP María Montessori, se vio por conveniente realizar una investigación descriptiva con el fin de mejorar la calidad de los servicios de educación, particularmente en un centro educativo, sector que tiene un efecto de gran importancia en el económico y social de la nación.

- **Beneficio Social:**

Desde la perspectiva social, el presente trabajo de investigación contribuye con la generación de una mejor gestión de la calidad del servicio educativo en beneficio de los estudiantes, de igual forma se constituye en un antecedente como aporte a la comunidad educativa, del mismo modo la aplicación de este proyecto sirve como modelo adaptable para otras instituciones, lo cual contribuirá en mejorar cada día más la atención en instituciones educativas tanto públicas como privadas, y hacer de la calidad del servicio una experiencia cada vez más agradable.

- **A nivel práctico:**

Los resultados que se obtuvieron del estudio servirán para la toma de decisiones en la mejora de la gestión de calidad del servicio de la IEP María Montessori. Modificar o fortalecer algunos aspectos, diseñar estrategias para alcanzar resultados eficientes en la gestión de la o también como material de consulta para quienes estén interesados en realizar investigaciones sobre aspectos relacionados a la percepción de la gestión de la calidad, así como profundizar en ellos.

- **A nivel metodológico:**

La investigación se realizó con instrumentos aceptados para la recopilación de datos para la gestión de la calidad del servicio educativo,

así se obtuvo información relevante para la investigación. La opinión de los estudiantes ya la IEP María Montessori desde diferentes dimensiones.

5.3. PROBLEMA

¿Cuáles son las características de la Gestión de la Calidad y percepción de estudiantes del IEP María Montessori Caraz 2016?

5.4. CONCEPTUALIZACION Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

CONCEPTUALIZACION

Gestión de la Calidad:

Según ISO 9000 (2015) “La gestión de la calidad es el grupo de elementos de una la empresa interrelacionados para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos” (p. 41).

Grönroos (1984) mantiene la calidad como la visión que tiene el cliente sobre un servicio brindado. En ese sentido, la calidad se determina en función a las características que tiene un producto o servicio y que serán expuesto a un juicio de valor, que dependerá del entorno y de los valores y necesidad del cliente que lo hace.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

LAS CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PERCEPCIÓN DE ESTUDIANTES DEL IEP MARÍA MONTESSORI CARAZ 2016

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
GESTION DE LA CALIDAD	La Gestión de la calidad, “es una herramienta que ayuda a una organización a	El modelo de la calidad de los servicios Parasuraman et al, 1985; Zeithaml, 1987; Zeithaml et al., 1988) es un	Elementos tangibles	Infraestructura	1. La I.E posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).
					2. La infraestructura de la I.E, es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable
				Personal	3. La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.

<p>gestionar los procesos de la organización, basándose en la calidad y esta permitirá obtener el máximo nivel de ventajas competitivas y la satisfacción total de los clientes” Según Cautrecasas (2012, p.578)</p>	<p>conjunto de componentes (Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, y Empatía) que son determinantes en la calidad percibida de los servicios educativos.</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>Materiales</p>	<p>4. El material entregado por los docentes de la I.E es útil para los estudiantes.</p>
			<p>Problemas</p>	<p>5. Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva.</p>
			<p>Eficacia</p>	<p>6. La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores</p>
				<p>7. El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido</p>
		<p>Efectividad</p>	<p>8. El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional</p>	
			<p>9. El personal de la I.E. realiza bien el servicio desde la primera vez.</p>	
		<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Duración</p>	<p>10. Los servicios de atención de solicitudes emitidas (certificaciones, constancias u otros documentos) en la institución educativa, son contestadas.</p>
				<p>11. El personal administrativo de la institución educativa, proporciona prontitud de atención del servicio e inquietudes que se presentan en el servicio académico.</p>
			<p>Post servicio</p>	<p>12. Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes</p>
				<p>13. El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.</p>
		<p>Seguridad</p>	<p>Credibilidad</p>	<p>14. El servicio que brinda la I.E, le genera confianza y seguridad</p>
			<p>Servicialidad</p>	<p>15. Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia</p>

				competencia	16. En el servicio que brindan los docentes demuestran un nivel suficiente e conocimientos teóricos, prácticos y técnicas de evaluación actualizada.	
					17. El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.	
			Empatía	Personalización	18. La I.E, brinda servicios de atención individualizada a los estudiantes	
				Conocimiento del cliente		19. El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes
						20. Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes
						22. La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante
					23. La I.E, presta servicios en horarios adecuados para los estudiantes.	

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

ELEMENTOS TANGIBLES

Parasuraman et al (1985) Incluye las evaluaciones físicas del servicio con respecto instalaciones físicas, aspectos del colaborador, materiales o tecnología utilizados para brindar el servicio, importancia física del servicio (tarjetas) etc.

a. Infraestructura

Zaragoza (2015), Es el estado de las instalaciones, mobiliario y equipo accesibles y visibles para el cliente en la producción/prestación de servicio.

b. Personal

Hernández (2018) Se refiere a las personas que prestan el servicio al cliente, tienen especial relevancia porque son parte imprescindible en la realización del servicio e influyen en la percepción del cliente. (p.103)

c. Material

Zaragoza (2015), Son representaciones tangibles del servicio: equipos, boletos, letreros, folletos, certificaciones, reconocimientos. Por ejemplo, material gráfico, comprensible, limpio y visualmente atractivo.

FIABILIDAD

Parasuraman et al (1985) consiste la coherencia y fiabilidad en la actuación: la organización ejecuta el servicio adecuado la primera vez, puntualidad en la facturación, el adecuado mantenimiento de los archivos, la realización del servicio en el tiempo asignado.

a. Problemas

Zaragoza (2015), Cuando suceden problemas, a veces causado por el propio cliente, este aprecia y valora positivamente las manifestaciones de interés y las acciones del prestador del servicio para resolverlos.

b. Eficiencia

Zaragoza (2015), Se refiere únicamente a que el cliente reciba el servicio contratado, independientemente de los procesos o recursos utilizados.

c. Efectividad

Zaragoza (2015), Producir el servicio mediante un proceso diseñado adecuadamente para cumplir las expectativas del cliente

CAPACIDADES DE RESPUESTA

Zeithaml et al (1993) Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. (p.29)

a. Duración

Zaragoza (2015), Es el tiempo de producción del servicio. El proceso de servicio implica un tiempo determinado para la prestación del servicio. El tiempo de duración del servicio, está sujeto a la evaluación del cliente, y su referencia principal es la relación entre el tiempo prometido. Y el tiempo real; de acuerdo al resultado, del cliente forma su opinión sobre la calidad del servicio.

b. Post servicio

Abascal (2002) El post servicio cubren todas las actividades que pueden ayudar a maximizar la satisfacción del consumidor después que este ha comprado. El producto o el uso del servicio. Se reflejan en el nivel de satisfacción de los consumidores. y finalmente, en la lealtad de las distintas marcas. (p.75)

SEGURIDAD

Hoffman y Bateson, (2012), La seguridad es un componente importante de la dimensión de la confiabilidad. Esta refleja la comodidad de un cliente de no

estar en peligro, riesgo o duda. Que un cliente se sienta cómodo es básico para la obtención de mejores resultados a la hora de medir la calidad que le puedes ofrecer.

a. Creatividad

Gutiérrez, Velásquez y Placer (2010) Es un grupo de creencias dispuestas en la mente del individuo y derivadas de las percepciones que este tiene acerca de determinados atributos que caracterizan a la marca, oferta, personal de ventas o al propio establecimiento donde se comercializan los productos (p.30).

b. Servicialidad

García, García y Gil (2009) Servir con cuidado y diligencia y mostrar predisposición para complacer al cliente. (p.137).

EMPATIA

Cottle (1990) Empatía quiere decir la disposición de dar a sus clientes cuidado y atención unipersonal. Es más que una cortesía, pese que la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad. necesita un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales y de sus requerimientos específicos. Cortesía implica comedimiento, urbanidad, respeto, consideración para con las propiedades y el tiempo de los clientes- (p.42)

c. Personalización

Sánchez (2011) Es la comprensión y satisfacción de las necesidades individuales del cliente. De lo que se infiere que el conocimiento de la forma en que el cliente actúa en sus relaciones comerciales con la empresa es el requisito para llevar a cabo un trato personalizado eficaz. El trato personalizado ha de partir de un conocimiento, lo más profundo posible, de cada cliente para lograr, primero lo que necesitan, segundo, adaptar la oferta sus exigencias y, tercero, conseguir mantener satisfecho de manera continúa. (p.171).

d. Conocimiento del cliente

Zaragoza (2015), Para ofrecer trato personalizado, un factor especial. Para proporcionar un buen servicio, es que el proveedor conozca. Lo más a fondo posible El perfil, comportamiento y necesidades del cliente.

5.5. HIPOTESIS

Por el tipo y diseño de investigación no se colocará hipótesis debido a su característica descriptiva

Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

5.6. OBJETIVOS

5.6.1. Objetivo General

Determinar las características de la Gestión de la Calidad en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori Caraz 2016

5.6.2. Objetivos Específicos

- Identificar las características de los Elementos tangibles en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori Caraz.2016
- Describir las características de la Fiabilidad en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori Caraz.
- Identificar las características de la Capacidad de respuesta en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori Caraz.
- Identificar las características de la Seguridad en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori Caraz.
- Describir las características de la Empatía respecto en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori Caraz.

6. METODOLOGIA

6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Descriptivo.- Porque que permitió describir características de la variable. Gestión de la Calidad en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori Caraz 2016. Según los estudios de Hernández Sampieri, (2006) cuando dice: buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. Esto es, su objetivo no es como se relacionan éstas.

Transversal. - Porque la investigación solamente está referida a indagar sobre Gestión de la Calidad en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori Caraz 2016. Tal como refiere Hernández (2008) cuando manifiesta: La transversal hace un recorte en el tiempo y analiza la totalidad de los factores intervinientes en la situación en un momento dado. (Hernández Sampieri, 2008)

No experimental. - Por cuanto no se manipuló la variable planteada en el estudio, sino que, la Gestión de la calidad, solamente se observó en un ambiente natural como es la IEP María Montessori, luego se describió. Tal como lo señala Kerlinger (p. 116), cuando dice: “La investigación no experimental o *expost-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad (Kerlinger, 1979)

Diseño:

Diagrama del diseño simple o de una casilla:



Donde:

M = Muestra (Los estudiantes del IEP María Montessori)

O = Medición (Información, lo que se observa)

6.2. POBLACIÓN – MUESTRA

La población.- La población estará conformada por el número total de estudiantes pertenecientes al CEBA (Centro de Educación Básica) Programa de los fines de semana de la Institución Educativa María Montessori. Con un total de 72 estudiantes.

Muestra.- No fue necesario extraer muestra por lo que se trabajó con toda la población pertenecientes al CEBA del I. E.P María Montessori

6.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Técnicas de investigación

Se utilizó la técnica de la encuesta, a fin de recoger información primaria sobre la gestión de la calidad de la Institución Educativa María Montessori.2016.

Instrumento de Investigación

Se recurrió a un cuestionario, que consistió en un conjunto de preguntas a fin de recoger información que permitió contrastar los objetivos específicos planteados, que se aplicó a la muestra determinada previamente. El cuestionario fue validado previamente por el método de los expertos.

FICHA TÉCNICA

Nombre: Gestión de la Calidad en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori 2016

Autor: Mashuan Rascón Erika Julissa

Año: 2016

Ámbito de aplicación: Dirigido a los estudiantes del CEBA (Centro de educación Básica) del IEP María Montessori.

Tipo de Instrumento. Modelo SERVQUAL de Parasuraman, A.; Zeithaml, Valerie and Berry, Leonard. (1985) utiliza una escala de respuesta en formato Likert que presenta 5 opciones

Número de Ítem : 22 preguntas

Método de validación: Juicio de expertos

6.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

Para el presente estudio se procedió a verificar el nivel de confiabilidad y validez, que fue sometido a juicio de experto o también llamada validez por jueces, lo cual dio su aprobación del instrumento para su respectiva aplicación de manera eficiente.

Posterior a la recopilación de información mediante la encuesta aplicado a los trabajadores, se procedió a diseñar en Microsoft Excel en distribución de frecuencias y representaciones gráficas hojas de tabulación para procesar las respuestas obtenidas en cada una de las encuestas, esta tabulación estuvo debidamente enlazada para ir generando cuadros de doble entrada y sus gráficos respectivos, posterior a ello se realizó los filtros teniendo en consideración la información más relevante. Estos cuadros y gráficos han sido debidamente analizados e interpretados literalmente por el investigador para la presentación de los resultados.

7. RESULTADOS

En este capítulo se muestran los resultados de la investigación realizada a los los estudiantes del IEP María Montessori Caraz mediante la encuesta realizada sobre Determinar las características de la Gestión de la Calidad en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori Caraz 2016

Resultados obtenidos para identificar las características de los Elementos tangibles en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori.

Tabla 01

¿La I.E posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos?

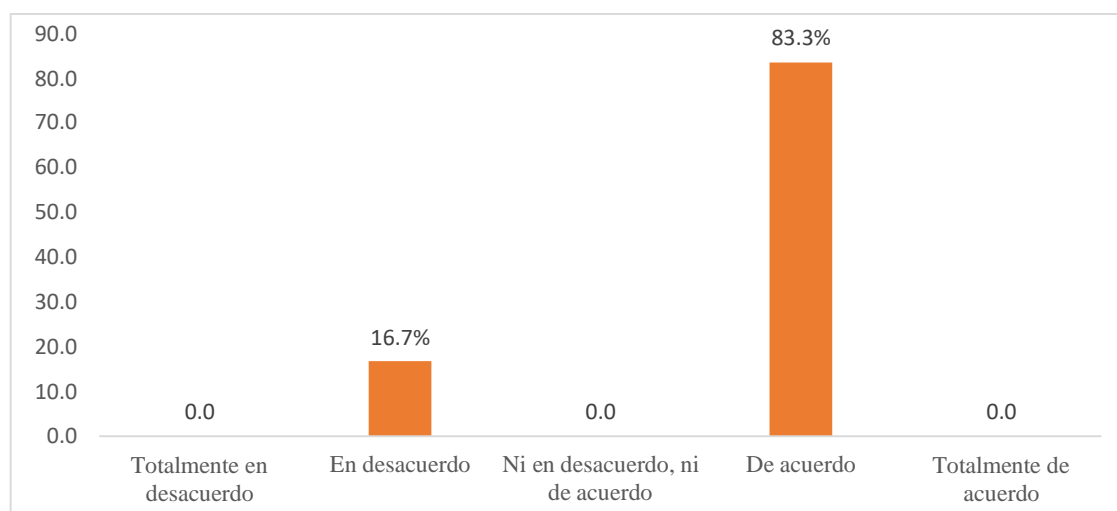
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	12	16.7	16.7
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0	16.7
De acuerdo	60	83.3	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 03

La I.E posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 83.3% manifiesta estar de acuerdo respecto a que La I.E posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos. Seguido por un 16.7% que manifiesta estar en desacuerdo.

Tabla 02

¿La infraestructura de la I.E, es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable?

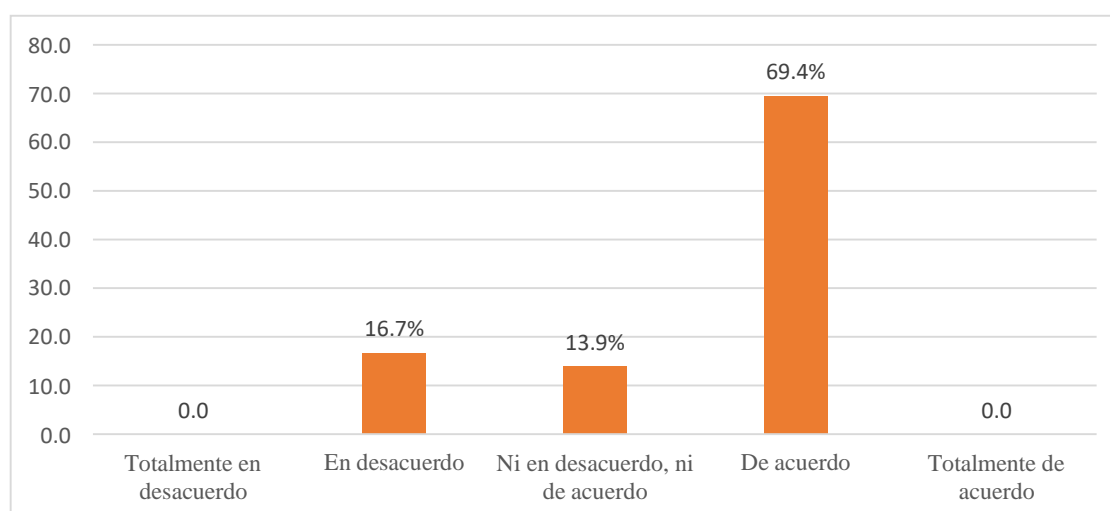
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	12	16.7	16.7
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	10	13.9	30.6
De acuerdo	50	69.4	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 04

La infraestructura de la I.E, es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 69.4% manifiesta estar de acuerdo respecto a que la infraestructura de la I.E, es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable. Seguido por un 16.7% que manifiesta estar en desacuerdo y un 13.9% que manifiesta estar ni en desacuerdo ni de acuerdo.

Tabla 03

La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados

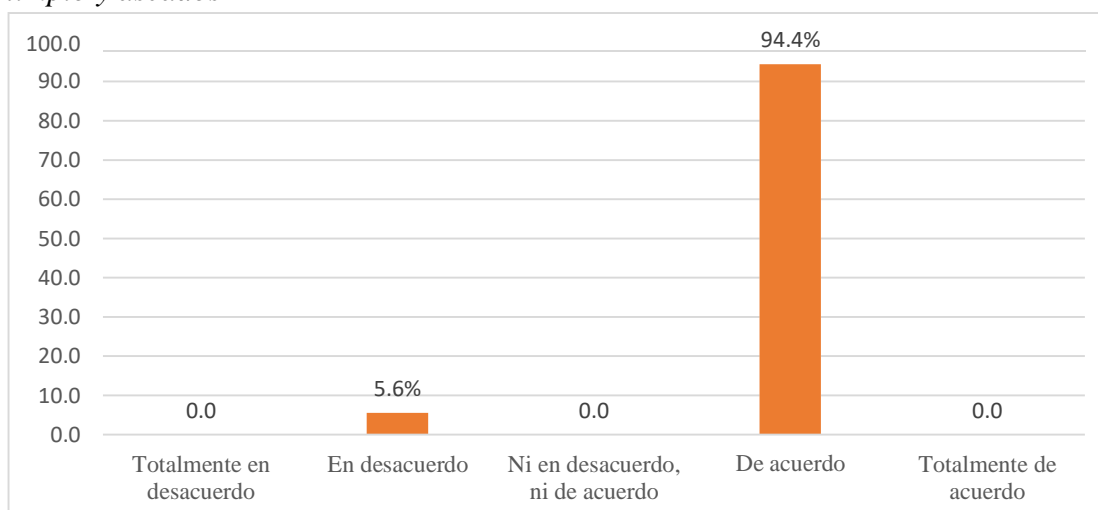
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	4	5.6	5.6
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0	5.6
De acuerdo	68	94.4	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 05

La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 94.4% manifiesta estar de acuerdo respecto a la presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados. Seguido por un 5.6% que manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 04

El material entregado por los docentes de la I.E es útil para los estudiantes

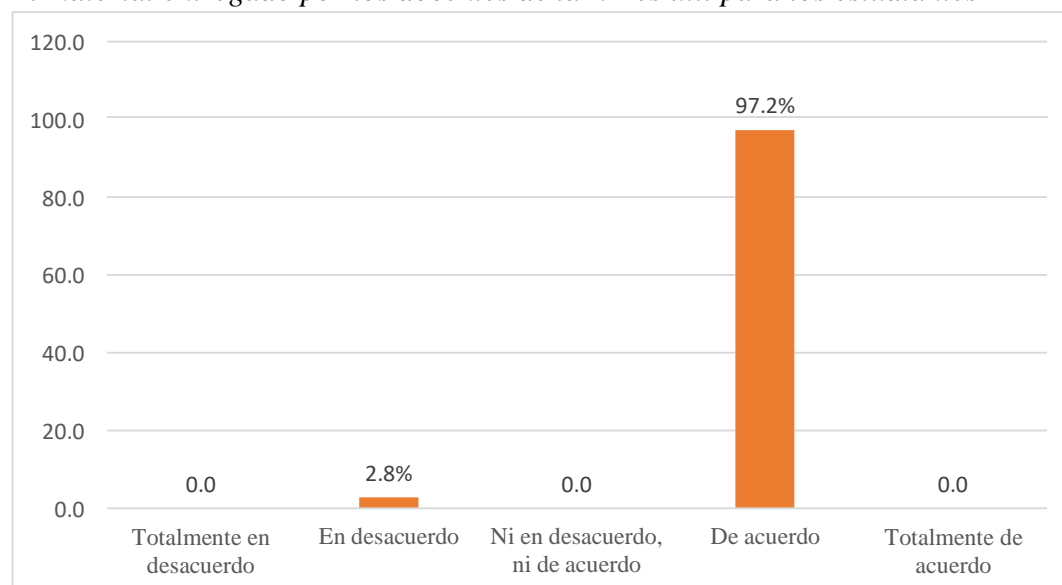
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	2	2.8	2.8
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0	2.8
De acuerdo	70	97.2	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 06

El material entregado por los docentes de la I.E es útil para los estudiantes



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 97.2% manifiesta estar de acuerdo respecto a el material entregado por los docentes de la I.E es útil para los estudiantes. Seguido por un 2.8% que manifiesta estar en desacuerdo

Resultados obtenidos para describir las características de la Fiabilidad en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori.

Tabla 05

Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva

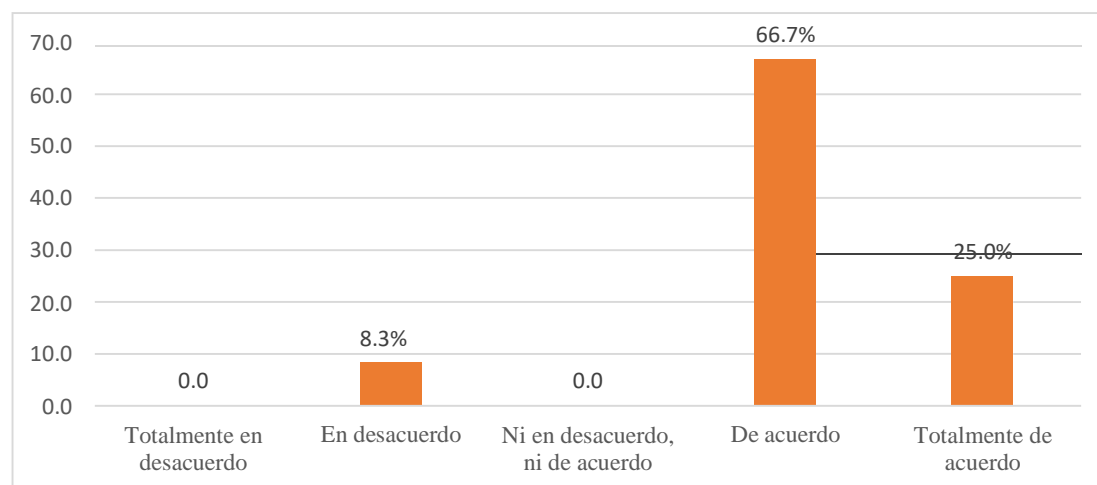
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	6	8.3	8.3
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0	8.3
De acuerdo	48	66.7	75.0
Totalmente de acuerdo	18	25.0	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 07

Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 66.7% manifiesta estar de acuerdo respecto a que la institución es comprensiva cuando se tiene problemas de tipo académico seguido por un 25.2% que manifiesta estar totalmente de acuerdo y un 8.3% manifiestan estar en desacuerdo. El 66.7% manifiesta estar de acuerdo respecto a que la institución es comprensiva cuando se tiene problemas de tipo académico seguido

Tabla 06

La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores

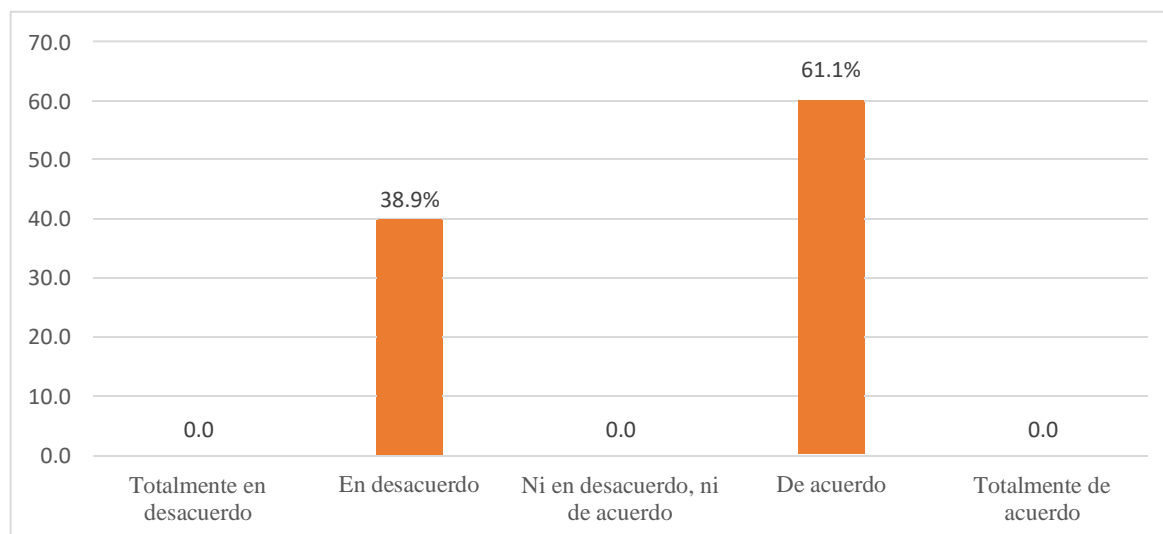
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	28	38.9	38.9
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0	38.9
De acuerdo	44	61.1	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 08

La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 61.1% manifiesta estar de acuerdo respecto a que la institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores. Seguido por un 38.9% que manifiesta estar en desacuerdo.

Tabla 07

El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido

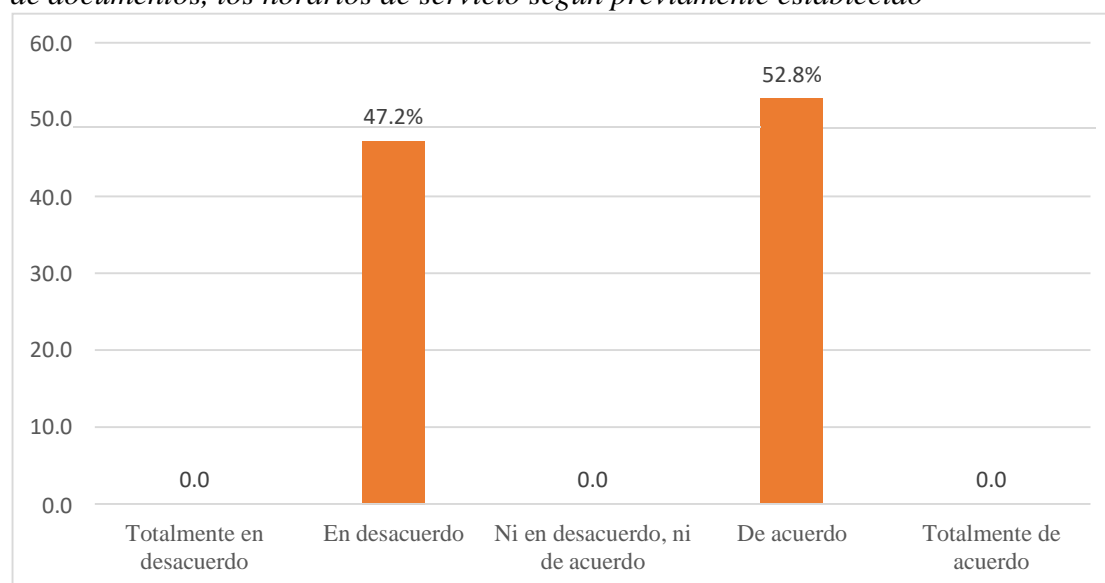
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	34	47.2	47.2
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0	47.2
De acuerdo	38	52.8	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 09

El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 52.8% manifiesta estar de acuerdo respecto a que el personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido. Seguido por un 47.2% que manifiesta estar en desacuerdo.

Tabla 08

El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional

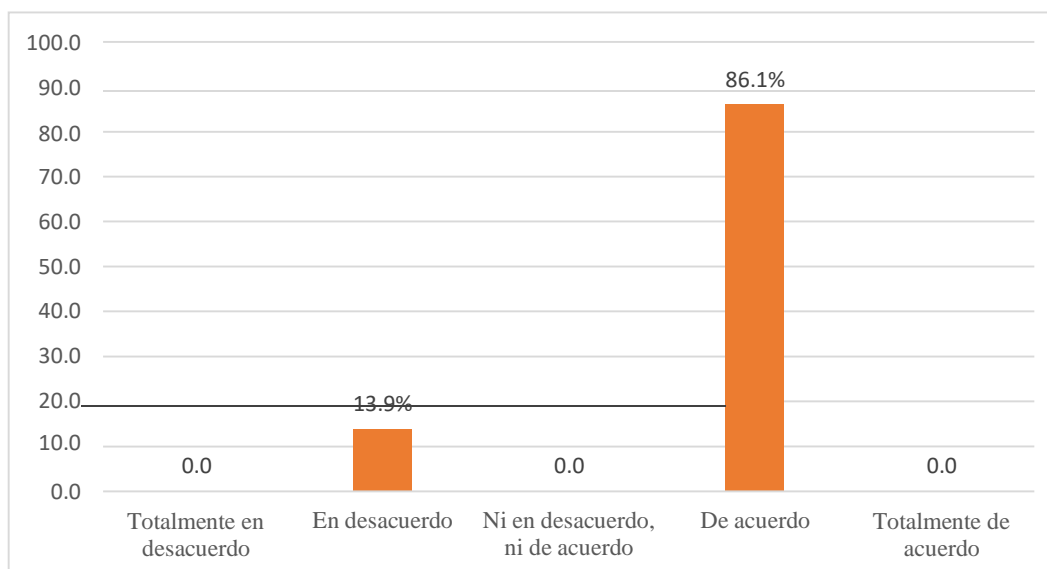
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	10	13.9	13.9
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0	13.9
De acuerdo	62	86.1	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 10

El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 86.1% manifiesta estar de acuerdo respecto a que el servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional seguido por un 13.9% que manifiesta estar en desacuerdo

Tabla 09

El personal de la I.E. realiza bien el servicio desde la primera vez.

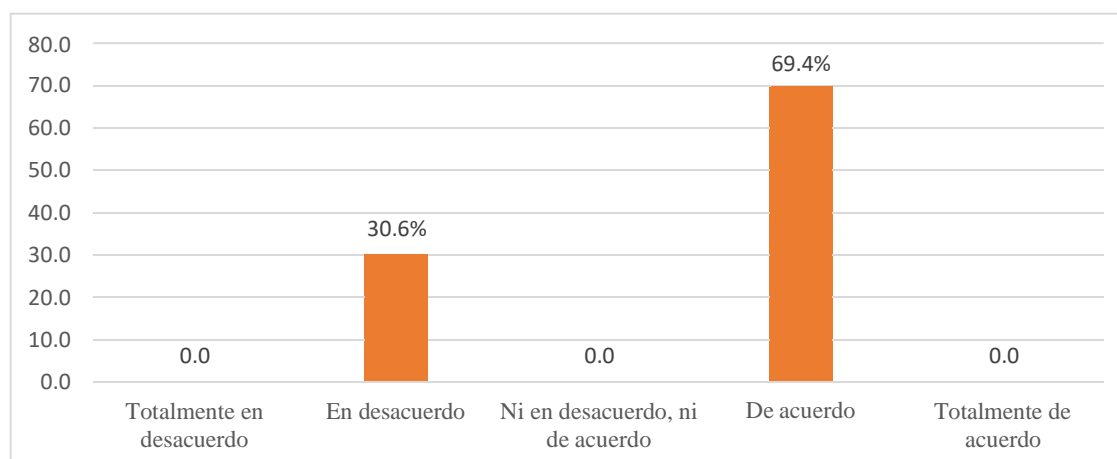
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	22	30.6	30.6
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0	30.6
De acuerdo	50	69.4	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 11

El personal de la I.E. realiza bien el servicio desde la primera vez



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 69.4% manifiesta estar de acuerdo respecto a que el personal de la I.E. realiza bien el servicio desde la primera vez, seguido por un 30.6% que manifiesta estar en desacuerdo

Resultados obtenidos para identificar las características de la Capacidad de respuesta en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori

Tabla 10

Los servicios de atención de solicitudes hechas al personal administrativo de la I.E, son contestadas.

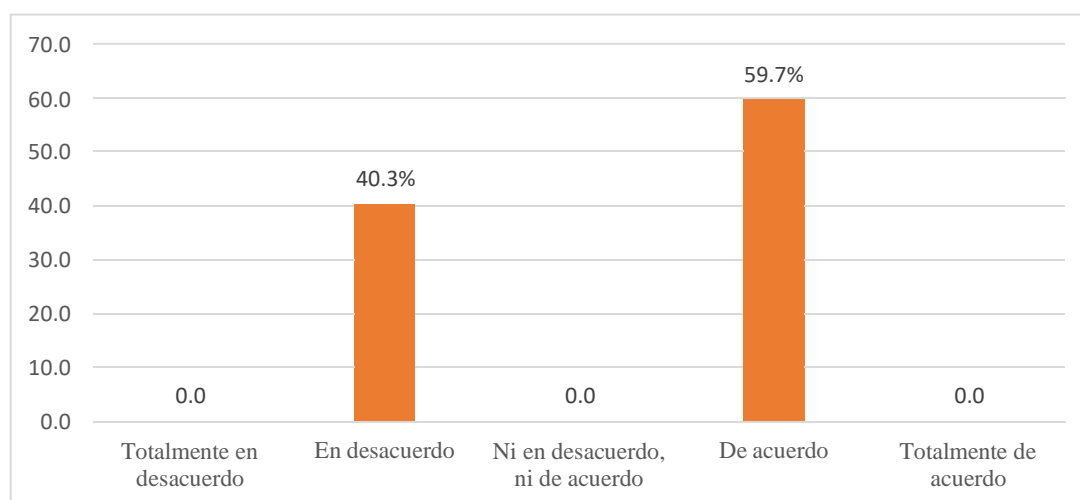
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	29	40.3	40.3
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0	40.3
De acuerdo	43	59.7	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 12

Los servicios de atención de solicitudes hechas al personal administrativo de la I.E, son contestadas.



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 59.7% manifiesta estar de acuerdo respecto a Los servicios de atención de solicitudes hechas al personal administrativo de la I.E, son contestadas, seguido por un 40.3% que manifiesta estar en desacuerdo.

Tabla 11

El personal de la I.E, proporciona servicios de realimentar las diversas actividades (evaluaciones y trabajo) e inquietudes con prontitud

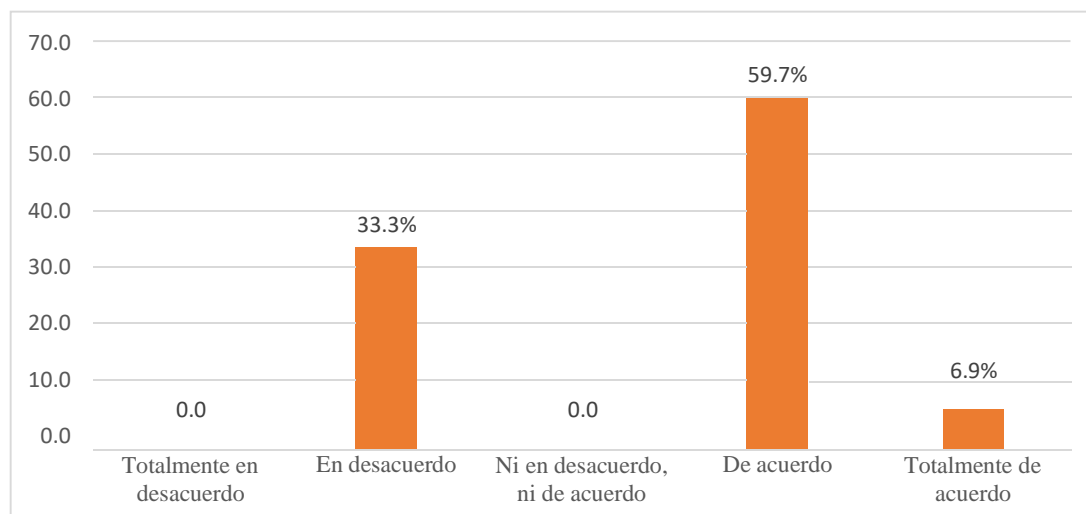
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	24	33.3	33.3
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0	33.3
De acuerdo	43	59.7	93.1
Totalmente de acuerdo	5	6.9	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 13

El personal de la I.E, proporciona servicios de realimentar las diversas actividades (evaluaciones y trabajo) e inquietudes con prontitud



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 59.7% manifiesta estar de acuerdo respecto a que personal de la I.E, proporciona servicios de realimentar las diversas actividades (evaluaciones y trabajo) e inquietudes con prontitud, seguido por un 33.4% que manifiesta estar en desacuerdo y un 6.9% manifiesta estar totalmente de acuerdo.

Tabla 12

Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.

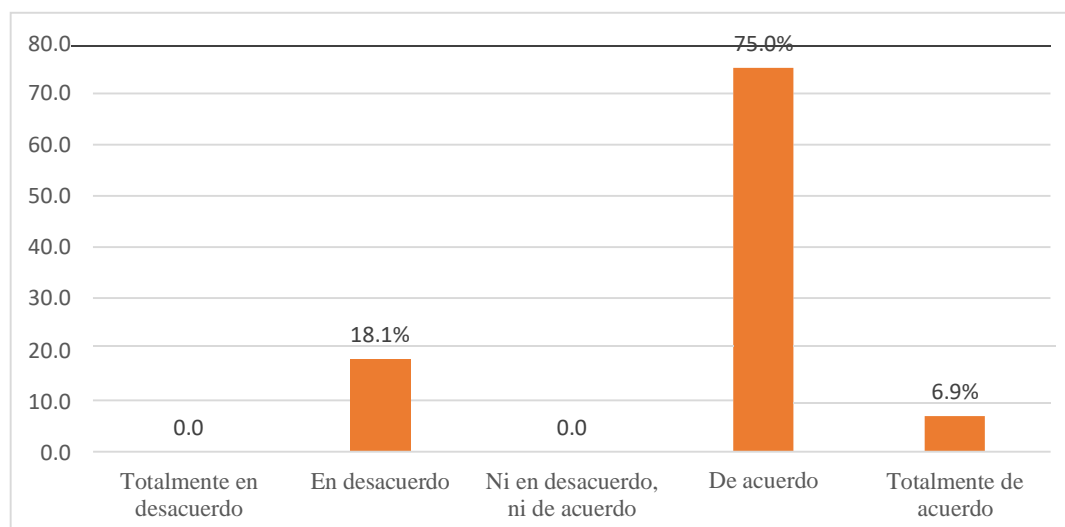
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	13	18.1	18.1
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0	18.1
De acuerdo	54	75.0	93.1
Totalmente de acuerdo	5	6.9	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 14

Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 75.0% manifiesta estar de acuerdo respecto a que los profesores de la I.E están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes, seguido por un 18.1% que manifiesta estar en desacuerdo y un 6.9% manifiesta estar totalmente de acuerdo.

Tabla 13

El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto para ayudar a los estudiantes

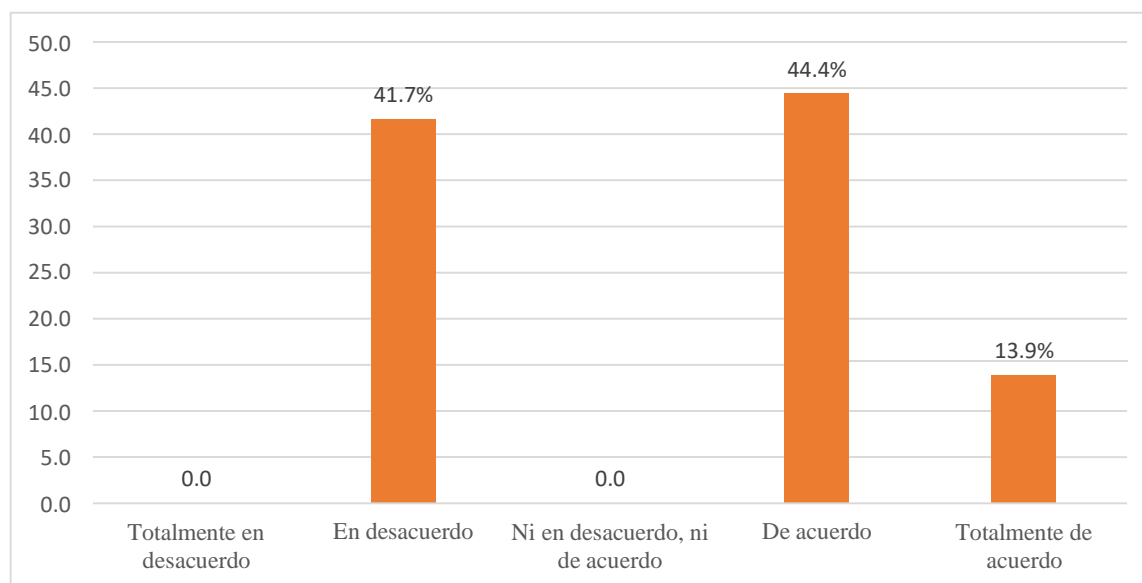
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	30	41.7	41.7
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0	41.7
De acuerdo	32	44.4	86.1
Totalmente de acuerdo	10	13.9	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 15

El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto para ayudar a los estudiantes



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 44.4% manifiesta estar de acuerdo respecto a que el personal administrativo de la I.E, está siempre dispuesto para ayudar a los estudiantes, seguido por un 41.7% que manifiesta estar en desacuerdo y un 13.9% manifiesta estar totalmente de acuerdo.

Resultados obtenidos para Identificar las características de la Seguridad en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori.

Tabla 14

El servicio que brinda la I.E, le genera confianza y seguridad

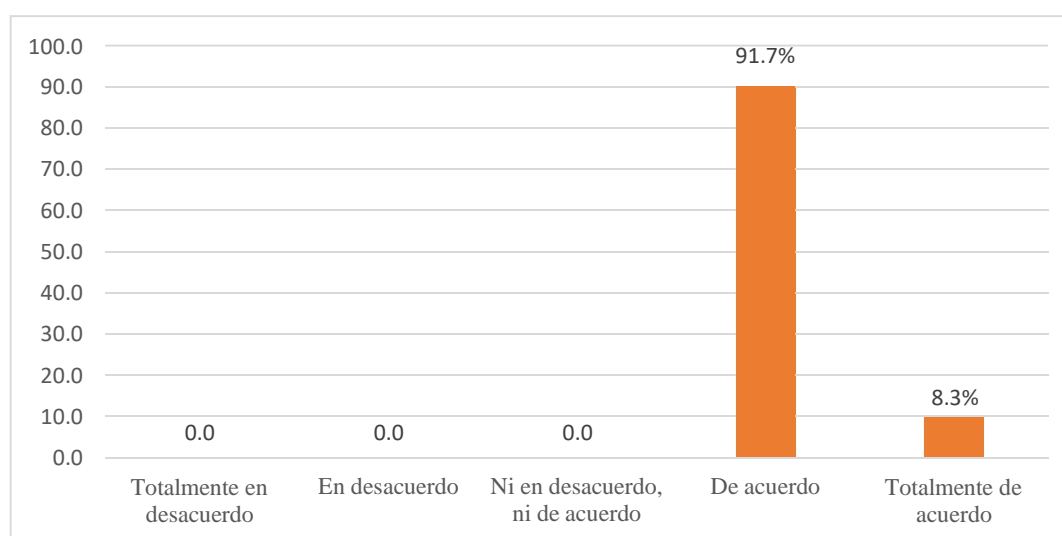
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	0	0.0	0.0
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0	0.0
De acuerdo	66	91.7	91.7
Totalmente de acuerdo	6	8.3	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 16

El servicio que brinda la I.E, le genera confianza y seguridad



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 91.7% manifiesta estar de acuerdo respecto a que el servicio que brinda la I.E, le genera confianza y seguridad. Seguido por un 8.3% que manifiesta estar totalmente de acuerdo.

Tabla 15

Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia

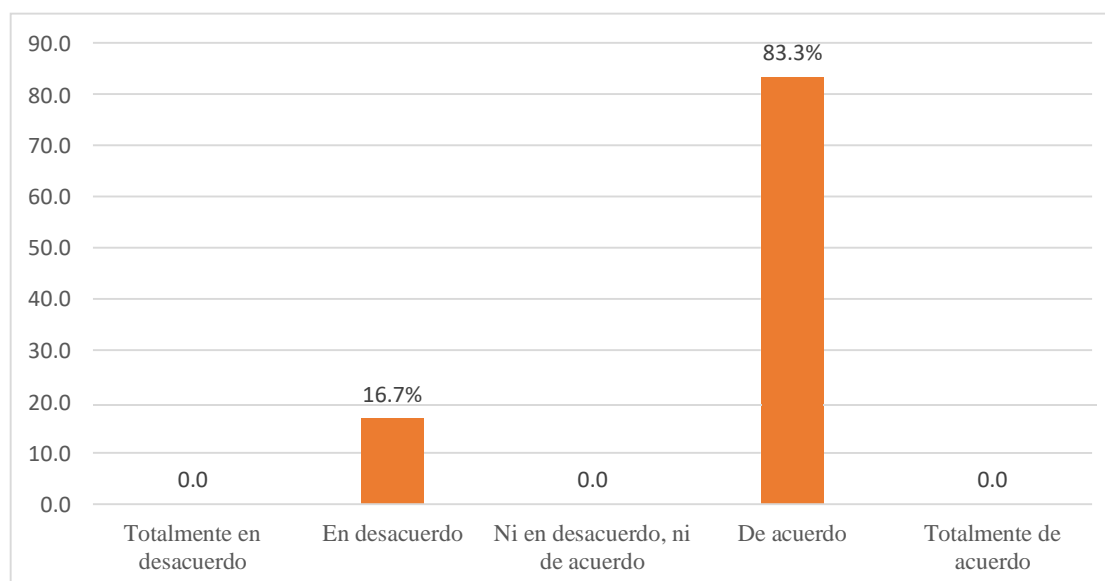
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	12	16.7	16.7
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0	16.7
De acuerdo	60	83.3	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 17

Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 83.3% manifiesta estar de acuerdo respecto a que existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familias, seguido por un 16.7% que manifiesta estar en desacuerdo

Tabla 16

En el servicio que brindan los docentes demuestran un nivel suficiente e conocimientos teóricos, prácticos y técnicas de evaluación actualizada

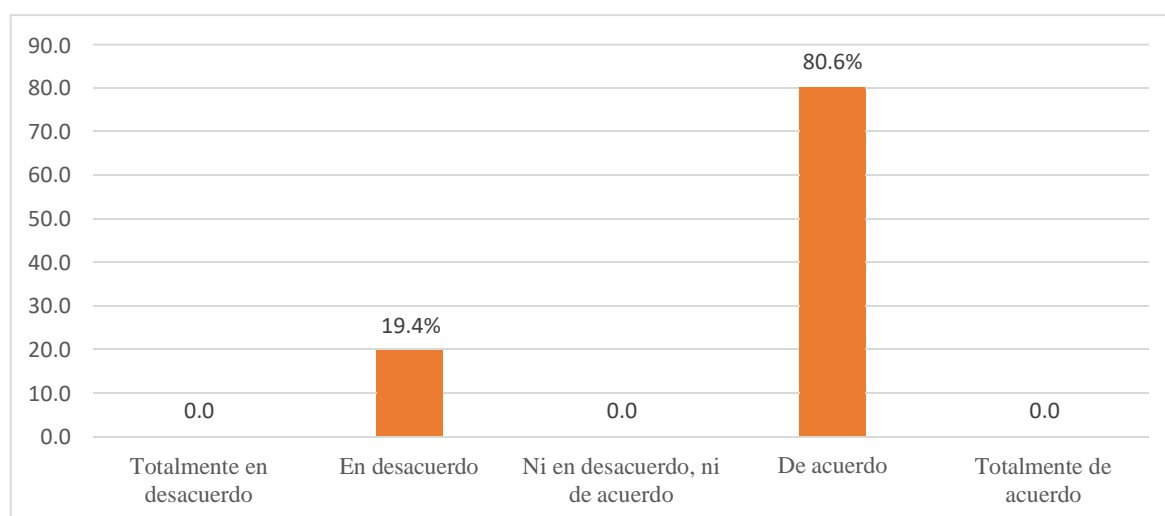
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	14	19.4	19.4
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0	19.4
De acuerdo	58	80.6	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 18

En el servicio que brindan los docentes demuestran un nivel suficiente e conocimientos teóricos, prácticos y técnicas de evaluación actualizada.



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 80.6% manifiesta estar de acuerdo respecto a que el servicio que brindan los docentes demuestran un nivel suficiente e conocimientos teóricos, prácticos y técnicas de evaluación actualizado, seguido por un 19.4% que manifiesta estar en desacuerdo.

Tabla 17

El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.

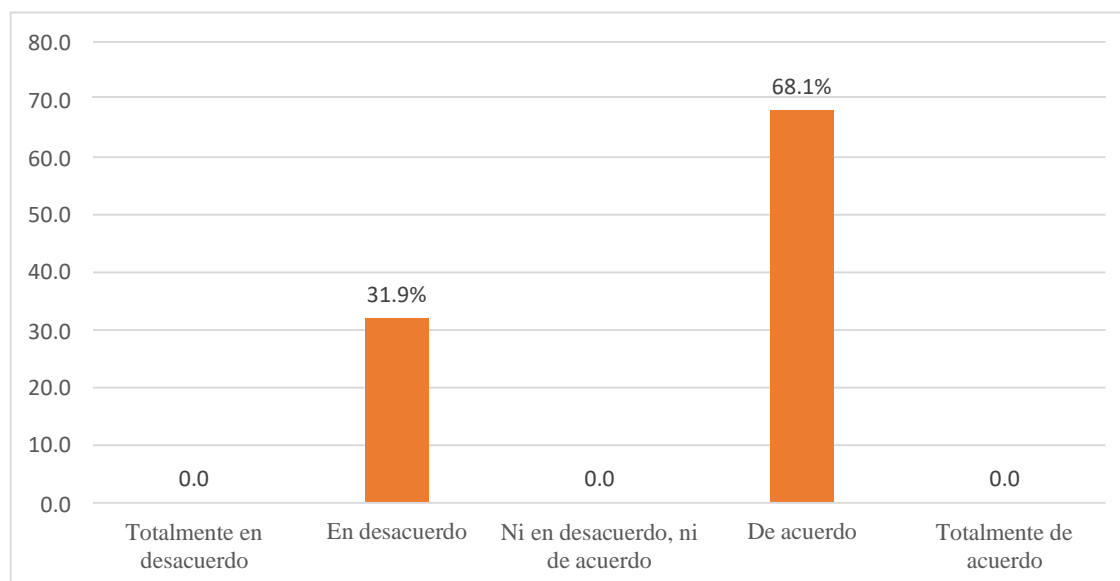
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	23	31.9	31.9
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0	31.9
De acuerdo	49	68.1	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 19

El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 68.1% manifiesta estar de acuerdo respecto a que el personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia, seguido por un 31.9% que manifiesta estar en desacuerdo.

Resultados obtenidos para describir las características de la Empatía en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori

Tabla 18

La I.E, brinda servicios de atención individualizada a los estudiantes

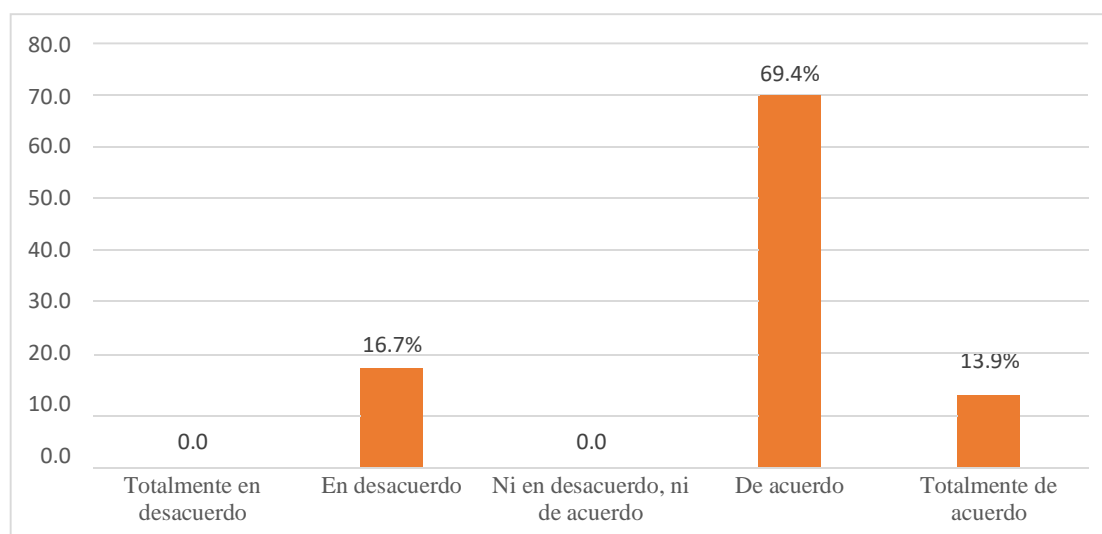
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	12	16.7	16.7
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0	16.7
De acuerdo	50	69.4	86.1
Totalmente de acuerdo	10	13.9	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 20

La I.E, brinda servicios de atención individualizada a los estudiantes



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 69.4% manifiesta estar de acuerdo respecto a que la I.E, brinda servicios de atención individualizada a los estudiantes, seguido por un 16.7% que manifiesta estar en desacuerdo y un 13.9% totalmente de acuerdo.

Tabla 19

El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes

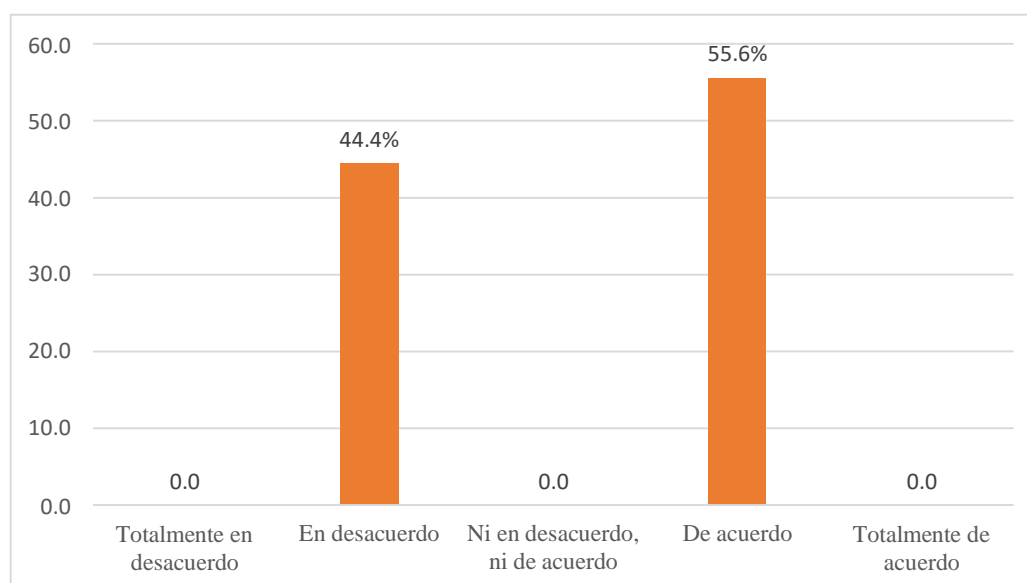
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	32	44.4	44.4
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0	44.4
De acuerdo	40	55.6	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 21

El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 55.6% manifiesta estar de acuerdo respecto a que el personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes, seguido por un 44.4% que manifiesta estar en desacuerdo.

Tabla 20

Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes

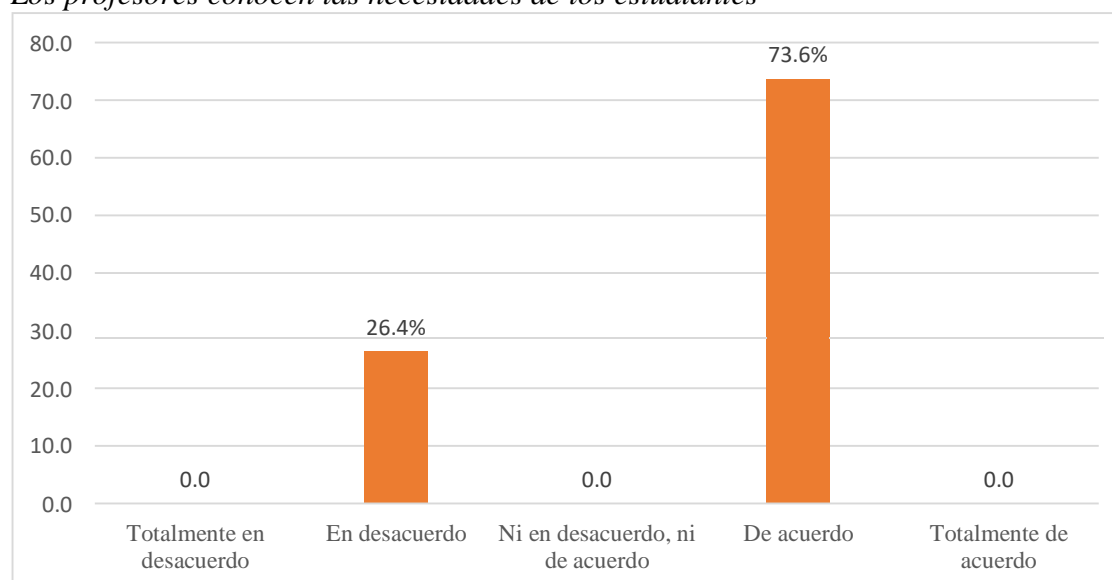
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	19	26.4	26.4
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0	26.4
De acuerdo	53	73.6	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 22

Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 73.6% manifiesta estar de acuerdo respecto a que Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes, seguido por un 26.4% que manifiesta estar en desacuerdo.

Tabla 21

La I.E, muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante

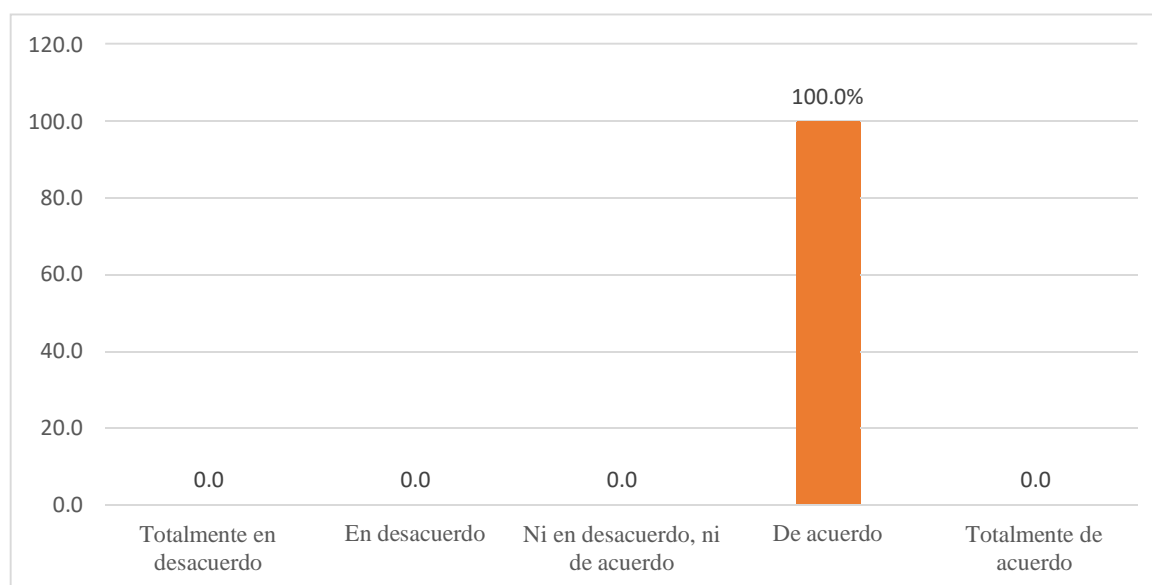
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	0	0.0	0.0
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0	0.0
De acuerdo	72	100.0	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 23

La I.E, muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 100.0% manifiesta estar de acuerdo respecto a que la I.E, muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante

Tabla 22

La I.E, presta servicios en horarios adecuados para los estudiantes

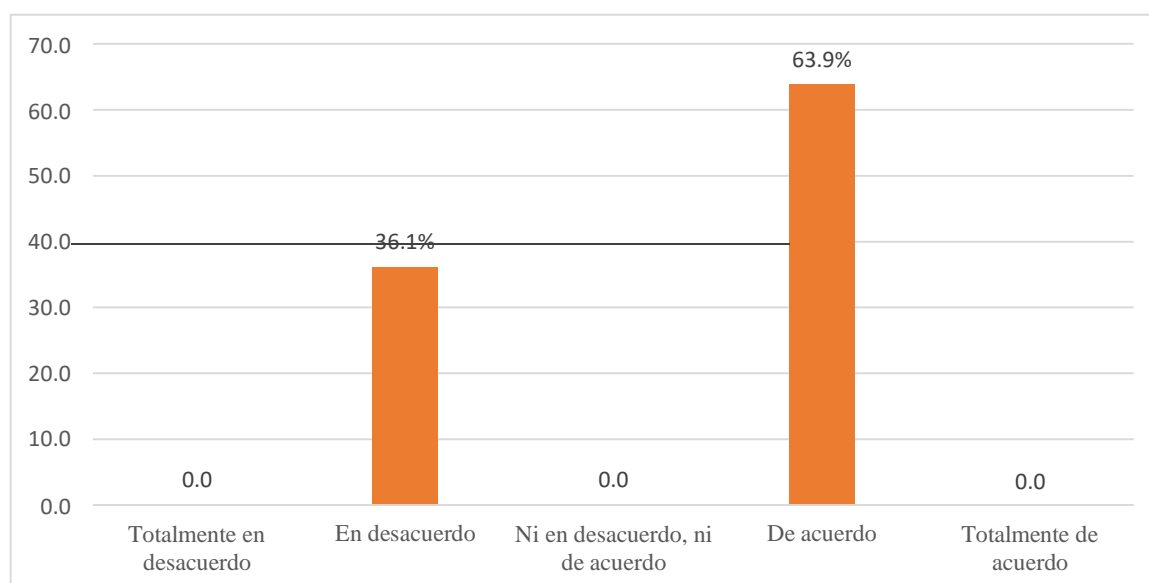
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	26	36.1	36.1
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0.0	36.1
De acuerdo	46	63.9	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	100.0
Total	72	100.0	

Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Figura 24

La I.E, presta servicios en horarios adecuados para los estudiantes



Fuente: Encuesta a los Estudiantes del IEP María Montessori.

Elaboración: Mashuan Rascon, Erika Julissa

Interpretación: Del total de estudiantes encuestados se observa que el 63.9% manifiesta estar de acuerdo respecto a que la I.E presta servicios en horarios adecuados para los estudiantes. Seguidos de un 36.1% que manifiesta estar en desacuerdo.

8. ANALISIS Y DISCUSION

Análisis y discusión de los resultados para identificar las características de los Elementos tangibles en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori.

En la Infraestructura. El 83.3% manifiesta estar de acuerdo respecto a que la I.E posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (Tabla 1), el 69.4% manifiesta estar de acuerdo respecto a que la infraestructura de la I.E, es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable. (Tabla 2) Lo que denota que la institución cuenta con equipamiento, con aulas y espacios de aprendizaje en buen estado que es determinante en el momento de lograr que los alumnos obtengan los resultados académicos esperados. Según Zaragoza (2015), “la infraestructura es el estado de las instalaciones, mobiliario y equipo accesibles y visibles para el cliente en la producción/prestación de servicio” Determinando así que una buena instalaciones e infraestructura escolar, con espacios renovados y condiciones de comodidad para los estudiantes, docentes y administradores espacios para los docentes y los alumnos, con ventilación adecuada e iluminación con servicio de agua, electricidad e Internet, así como sanitarios lo cual tiene efectos en la calidad educativa.

En lo Personal, el 94.4% manifiesta estar de acuerdo respecto a la presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados. (Tabla 3) Lo que contribuye a la formación de una imagen positiva de sí mismos. Para el autor Hernández (2018) “Se refiere a las personas que prestan el servicio al cliente, tienen especial relevancia porque son parte imprescindible en la realización del servicio e influyen en la percepción del cliente”. (p.103). Determinando así que los docentes desarrollan aprendizaje de hábitos de higiene y cuidados personales cumplen funciones importantes en la formación integral de los docentes.

En los Materiales, el 97.2% manifiesta estar de acuerdo respecto a el material entregado por los docentes de la I.E es útil para los estudiantes. (Tabla 4). Según los resultados obtenidos los docentes contribuyan a la creación de nuevas metodologías, materiales y técnicas, que haga más sencillo a los alumnos la adquisición de conocimientos y habilidades que les sean útiles. Para el autor Curiel (2017), “Los materiales educativos es cualquier material elaborado con la intención de facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje.” (p.16). De acuerdo a lo descrito la entrega de materiales educativos por parte de los docentes facilitan la cooperación y socialización entre profesorado y alumno.

Análisis y discusión de los resultados para describir las características de la Fiabilidad en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori.

En los problemas, El 66.7% de los estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que la institución es comprensiva cuando el alumno tiene problemas de tipo académico. (Tabla 5) Según los resultados se puede visualizar que la institución muestra iniciativa de informarse sobre los alumnos que muestran dificultades. Así como de la forma de poder ayudarlo, Según el autor Zaragoza (2015), “Cuando suceden problemas, a veces causado por el propio cliente, este aprecia y valora positivamente las manifestaciones de interés y las acciones del prestador del servicio para resolverlos” De acuerdo a lo descrito las acciones de la Institución Educativa para resolver los problemas son fundamental para comprender y ayudar al alumno.

En la Eficacia, el 61.1% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que la institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores. (Tabla 6), el 52.8% manifiesta estar de acuerdo respecto a que el personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido. (Tabla 7). Según los resultados obtenidos la institución da cuenta sobre en qué medida los estudiantes logran ser

atendidas en base a las necesidades educativas de todos. El autor Zaragoza (2015), “Se refiere únicamente a que el cliente reciba el servicio contratado, independientemente de los procesos o recursos utilizados” Determinando que la institución educativa identifica las metas compartidas y consensuadas acerca de lo que se quiere alcanzar con la finalidad última ha de incrementar el desarrollo de los alumnos.

En la Efectividad. El 86.1% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que el servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional. (Tabla 8). Que el 69.4% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que el personal de la I.E. realiza bien el servicio desde la primera vez. (Tabla 9). Es decir, la cooperación entre el personal administrativo y docentes es esencial para la existencia de la institución ya que están dispuestas a contribuir con una acción conjunta a fin de alcanzar un objetivo común. El autor Zaragoza (2015), señala “La efectividad es Producir el servicio mediante un proceso diseñado adecuadamente para cumplir las expectativas del cliente” Por tal motivo La calidad alude a la efectividad de todos los elementos que intervienen en el proceso educativo, y a la obtención de resultados en función de la formación integral de los alumnos.

Análisis y Discusión para identificar las características de la Capacidad de respuesta en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori.

En la Duración, el 59.7% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a los servicios de atención de solicitudes hechas al personal administrativo de la I.E, son contestadas. (Tabla 10). El 66.6% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que personal de la I.E, proporciona servicios de realimentar las diversas actividades e inquietudes con prontitud. (Tabla 11). Según el resultado obtenido, en términos generales la gran parte de los trabajadores administrativos de la institución cumplen con los procedimientos de atención de solicitudes e inquietudes con prontitud. Para el autor Zaragoza (2015) señala

“La Duración Es el tiempo de producción del servicio. El proceso de servicio implica un tiempo determinado para la prestación del servicio. El tiempo de duración del servicio, está sujeto a la evaluación del cliente, y su referencia principal es la relación entre el tiempo prometido. Y el tiempo real; de acuerdo al resultado, del cliente forma su opinión sobre la calidad del servicio” Determinando así que La disponibilidad del personal administrativo de atender los pedidos de los estudiantes no conlleva al retraso generando una percepción favorable sobre la calidad del servicio.

En el Post-Servicio, el 81.9% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que los profesores de la I.E están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes, (Tabla 12). El 58.3% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que el personal administrativo de la I.E, está siempre dispuesto para ayudar a los estudiantes, (Tabla 13). Por lo tanto, existe la preocupación tanto del personal docente y administrativo en ayudar a los estudiantes con todos los esfuerzos y voluntades estén en función de lograr mejores aprendizajes. Según el autor Abascal (2002) “El post servicio cubren todas las actividades que pueden ayudar a maximizar la satisfacción del consumidor después que este ha comprado. El producto o el uso del servicio. Se reflejan en el nivel de satisfacción de los consumidores. Y finalmente, en la lealtad de las distintas marcas” (p.75) Determinando así que la disposición de ayuda y atención al estudiante es fundamental e incrementan el interés de los estudiantes por el proceso escolar.

Análisis y Discusión para identificarlas características de la Seguridad en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori Caraz

En la Credibilidad, el 91.7% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que el servicio que brinda la I.E, le genera confianza y seguridad. (Tabla 14). Esto significa que es importante el cuidado de los intereses de los estudiantes. Además, la institución demuestra también su preocupación en este sentido para dar a los estudiantes un servicio académico de calidad. Según Gutiérrez,

Velásquez y Placer (2010) “La credibilidad es un conjunto de creencias dispuestas en la mente del individuo y derivadas de las percepciones que este tiene acerca de determinados atributos que caracterizan a la marca, oferta, personal de ventas o al propio establecimiento donde se ofrece los productos y/o servicios” (p.30). Dado el concepto de los autores la institución representa mantener «en el corazón» los mejores intereses de los estudiantes y demostrar que los cuida y que se preocupa por ellos.

En la Servicialidad, el 83.3% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y de padres de familia (Tabla 15). Por lo descrito en la institución existe una buena comunicación entre padres y maestros que resulta clave para que los alumnos puedan alcanzar el éxito en sus estudios. Según García, García y Gil (2009) “Servir con cuidado y diligencia y mostrar predisposición para complacer al cliente.” (p.137). Determinando así que es muy importante que ambas partes, tanto padres como maestros mantengan una comunicación fluida.

En la competencia, el 80.6% de los estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que el servicio que brindan los docentes demuestran un nivel suficiente y conocimientos teóricos, prácticos y técnicas de evaluación actualizado, (Tabla 16). El 68.1% manifiesta estar de acuerdo respecto a que el personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia, (Tabla 17). Según los resultados obtenidos los docentes y el personal administrativo tienen los conocimientos, habilidades y actitudes suficientes para resolver de forma satisfactoria las situaciones a las que se enfrentan en su quehacer profesional. Para la autora Alles (2006) sostiene “Las competencias son características de la personalidad, devenidas comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas y/o mercados distintos.” (p.23) determinando así que la institución educativa su prioridad es un proceso de aprendizaje de calidad contando con los recursos humanos adecuados para realizar cada labor.

Análisis y discusión para describir las características de la Empatía respecto en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori Caraz.

En la Personalización, el 83.3% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que la I.E, brinda servicios de atención individualizada a los estudiantes. (Tabla 18). En ese sentido la institución educativa presta un servicio de atención individualizada sin apresuramientos que se ajuste a las fortalezas, necesidades, habilidades e intereses de cada estudiante. Según el autor Sánchez (2011) sostiene que “La personalización es la comprensión y satisfacción de las necesidades individuales del cliente. De lo que se infiere que el conocimiento de la forma en que el cliente actúa en sus relaciones comerciales con la empresa es el requisito para llevar a cabo un trato personalizado eficaz. El trato personalizado ha de partir de un conocimiento, lo más profundo posible, de cada cliente para lograr, primero lo que necesitan, segundo, adaptar la oferta sus exigencias y, tercero, conseguir mantener satisfecho de manera continua.” (p.171). De acuerdo a lo descrito la Institución educativa ayuda a cada estudiante a individualizar su proceso de aprendizaje de manera que responda o se adapte a su progreso, motivaciones y metas.

En el Conocimiento del cliente, el 55.6% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que el personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes, (Tabla 19), el 73.6% manifiesta estar de acuerdo respecto a que Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes (Tabla 20) el 100.0% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que la I.E, muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante (Tabla 21) el 63.9% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que la I.E presta servicios en horarios adecuados para los estudiantes (Tabla 22.) Según los resultados se puede determinar que la I.E tiene un fuerte compromiso e implicación de los estudiantes, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales y de sus requerimientos específicos. Según el autor Zaragoza (2015) sostiene: “Para ofrecer trato personalizado, un factor especial. Para proporcionar un buen

servicio, es que el proveedor conozca. Lo más a fondo posible El perfil, comportamiento y necesidades del cliente” De acuerdo a lo descrito la I. E, se preocupa por las dificultades de aprendizaje. Conociendo los intereses de los alumnos es muy importante para ellos. Al conocerlos sabrán enfocar las estrategias de enseñanza para así ayudarlos en su proceso de aprendizaje. Consiguiendo captar su atención, su motivación, su esfuerzo.

9. CONCLUSION Y RECOMENDACIÓN

9.1. CONCLUSIONES

1. En cuanto a los elementos tangibles se observa que el 83.3% manifiesta estar de acuerdo respecto a que la I.E posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (Tabla 1), el 94.4% manifiesta estar de acuerdo respecto a la presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados. (Tabla 3) el 97.2% manifiesta estar de acuerdo respecto a el material entregado por los docentes de la I.E es útil para los estudiantes. (Tabla 4). Reflejando que las apreciaciones de los estudiantes son favorables en las instalaciones, equipos y la apariencia de los docentes de la institución educativa.
2. Dentro de la fiabilidad El 66.7% de los estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que la institución es comprensiva cuando el alumno tiene problemas de tipo académico. (Tabla 5), el 61.1% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que la institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores. (Tabla 6), el 86.1% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que el servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional. (Tabla 8). Determinando así que el personal de la I.E están comprometidos con la institución en función de suministrar el servicio prometido de forma confiable, segura y cuidadosa a los estudiantes.
3. En lo que respecta a la Capacidad de respuesta, el 66.6% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que el personal de la I.E, proporciona servicios de realimentar las diversas actividades e inquietudes con prontitud (Tabla 11). el 81.9% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que los profesores de la I.E están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes, (Tabla 12). existiendo La disposición para atender a los estudiantes y brindarles un servicio educativo oportuno.
4. En cuanto a la seguridad el 91.7% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que el servicio que brinda la I.E, le genera confianza y seguridad. (Tabla 14). el 83.3% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que

existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y de padres de familia (Tabla 15). el 80.6% de los estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que el servicio que brindan los docentes demuestran un nivel suficiente y conocimientos teóricos, prácticos y técnicas de evaluación actualizado, (Tabla 16). Lo que por consecuencia significa que los estudiantes perciben la atención de los docentes y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

5. En atención a la empatía, el 83.3% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que la I.E, brinda servicios de atención individualizada a los estudiantes. (Tabla 18). el 100.0% de estudiantes manifiesta estar de acuerdo respecto a que la I.E, muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante (Tabla 21) Lo que podemos decir que la I.E ofrece un cuidado y atención personalizados de acuerdo a los intereses de los estudiantes.

9.2. RECOMENDACIONES

1. En los Elementos tangibles del servicio educativo en la I.E se recomienda a la dirección continuar con las políticas de mejora en sus instalaciones y equipos y la apariencia tanto de los docentes como el personal administrativo para seguir brindando confianza y una imagen de calidad dado que la imagen global que crea el personal le da a los estudiantes determinadas pistas sobre qué tipo de institución es. a fin de garantizar y elevar la buena percepción en los estudiantes.
2. En la Fiabilidad de la calidad de servicio educativo en la I.E Se recomienda a la dirección mantener la confianza de los estudiantes para que así se identifiquen con la institución, asegurándose que el personal de contacto con los estudiantes tanto personal administrativo y docentes posean las habilidades necesarias para demostrar pleno dominio de lo que están haciendo brindando el servicio educativo de forma correcta desde el primer momento.
3. En la Capacidad de respuesta de la calidad de servicio educativo en la I.E.. se sugiere al director seguir mejorando cada día más en esta dimensión, creando estrategias e instruir al personal ya sea administrativo o docente para mejorar la accesibilidad con los estudiantes y esto conlleve a fortalecer el contacto con los usuarios y así contribuir a satisfacer los alumnos.
4. En la Seguridad de la calidad de servicio educativo se recomienda al director de la I.E seguir los protocolos de seguridad en el cuidado no solo de la infraestructura, equipos de la institución sino también en favor de la seguridad de los estudiantes, docentes, administrativos y padres de familia que integran la comunidad educativa. Seguir evaluando al personal en base a las características personales de los miembros por lo que están en contacto con la clientela. Y mantener la reputación y nombre de la institución. Ya que constituye la materia prima de la calidad percibida de los estudiantes.
5. En la Empatía de la calidad de servicio educativo se recomienda a la dirección de la Institución Educativa realizar charlas capacitando a los docentes y

personal administrativo en habilidades sociales para así logren mantener la capacidad de interrelacionarse con los estudiantes y brindarles una atención más personalizada , La empatía se mejora por medio de la buena comunicación, lo que quiere decir mantener a los estudiantes informados utilizando el lenguaje que ellos puedan entender.

10. AGRADECIMIENTO

Esta investigación, está dirigida a todas aquellas personas que, de alguna forma contribuyeron con su apoyo a su culminación.

A mis padres, quienes en todo este tiempo siempre han estado apoyándome tanto económicamente y emocionalmente, valoro mucho todo su esfuerzo, y espero recompensar ese amor y confianza que brindaron hacia mí.

A mis pocos, pero grandes amigos, por alentarme a seguir avanzando y por haberme apoyado con su guía y buenos consejos.

A mi asesor Jorge Daniel Pérez, por haberme orientado en todos los procedimientos que conllevan a la elaboración del informe de tesis, gracias por su enseñanza y paciencia durante todo este tiempo.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS:

Deming, E (1989) “Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis”. Quinta edición. Madrid: McGraw-Hill.

Duque, J. & Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad de servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Diutama. Criterio libre. 10, 159- 192

Cesar Camizón, 2006, gestion de calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas 2006 PEARSON EDUCACIÓN, S. A. C/Ribera del Loira, 28 28042 Madrid (España) pág. 245.

Parasuraman, A., Zeithaml V., & Berry, L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12- 40.

INFORMES Y REVISTAS:

Abad, J. (2012). Aspectos clave de la integración de sistemas de gestión. Madrid: Aenor

Crosby, P. . . (1979). Quality is free [La calidad es gratis].Nueva York: McGraw Hill.

D’Alessio, F. (2013). El proceso estratégico un enfoque de gerencia. Lima, Perú: Pearson

Castro, Zamora y Gutiérrez (2015), realizó una investigación en Tarapoto, Perú. Con el propósito de Identificar los factores determinantes de la calidad del servicio en la agencia central del Banco de Crédito del Perú (BCP), del distrito de Tarapoto,

Aníbal Barrios Fretes 2018, Director General de los Programa de Postgrado de la UTIC, conferencia sobre Prospectiva y cambio en las instituciones universitaria y sus relaciones con la sociedad y la empresa.

García F, García, P y Gil, M (2009). Técnicas de servicio y atención al cliente. : Editorial .Paraninfo.

Jeff Mbawmbaw omiaziki universidad Simón Bolívar 2007 investigación de la percepción de los estudiantes universitarios.

Gutarra Montalvo, Víctor Alberto investigo sobre la implementación de los círculos de calidad en el instituto superior tecnológico – itec tesis unmsm

Castro, Zamora y Gutiérrez (2015), realizó una investigación en Tarapoto, Perú. Con el propósito de Identificar los factores determinantes de la calidad del servicio en la agencia central del Banco de Crédito del Perú (BCP),

Hernández S., Fernández C., Baptista L. (2006). Metodología de la investigación. Editorial McGraw Hill Interamericana Editores SA, de CV, México DC. 4ta. Edición. México.

Miranda, F, chamorro, A, Rubio, S (2007) Introductions a la gestión de la calidad. Delta publicaciones universitaria. Primera edic. Madrid España

Zaragoza, E. (2015). Aplicación del modelo de calidad del servicio Servqual en el área de recursos humanos de la empresa National Car Rental en México (Grupo Antyr). Trabajo de obtención de grado, Maestría en Administración. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). Calidad Total en la Gestión de servicios. Madrid. : Diaz de Santos.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). Calidad Total en la Gestión de servicios. Madrid. : Diaz de Santos.

Maria constanza cubillos (2014) el concepto de la calidad: historia, evolución, e importancia para la competitividad. Universidad La Salle.

Castro, Zamora y Gutiérrez (2015), realizó una investigación en Tarapoto, Perú. Con el propósito de Identificar los factores determinantes de la calidad del servicio en la agencia central del Banco de Crédito del Perú (BCP), del distrito de Tarapoto,

INTERNET:

E. de Pedro, P. (2013). La calidad de servicio bancario: una escala de medición (Tesis de maestría, Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca, Argentina). Recuperada de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/2354>.

Rivier Abbad, J. (2000). <https://books.google.com.pe>. Obtenido de Calidad del Servicio, Regulación y Optimización de Inversiones: <https://goo.gl/YaajUd>

Romero, E (2016) Caracterización de la gestión de calidad de servicio bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio–rubro otros tipos de ventas al por menor de productos de belleza y cosméticos en el distrito de huaraz, 2016. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8497/GESTION DE CALIDAD ATENCION AL CLIENTE ROMERO BAYLON ESPERANZA FIDELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8497/GESTION%20DE%20CALIDAD%20ATENCION%20AL%20CLIENTE%20ROMERO%20BAYLON%20ESPERANZA%20FIDELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Adriana Gómez Villoldo(2018) “los maestros de la calidad” manual de calidad.

<http://Asesordecualidad.blogspot.com/2018/10/los-maestros-de-la-calidad.html?1>

12. ANEXO

ANEXO 01

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
CUESTIONARIO APLICADO A LOS ESTUDIANTES CEBA (CENTRO DE
EDUCACIÓN BÁSICA) PROGRAMA DE LOS FINES DE SEMANA DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARÍA MONTESSORI.

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARÍA MONTESSORI Indicando anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado: GESTION DE CALIDAD Y PERCEPCION DE ESTUDIANTES DEL I.E.P MARIA MONTESSORI CARAZ 2016. Considerando las siguientes alternativas Totalmente en desacuerdo 1 (TD); En desacuerdo 2 (ED); Ni en acuerdo ni en desacuerdo 3 (NA-ND); De acuerdo 4 (DA); Totalmente de acuerdo 5 (TA).

Nº	GESTION DE CALIDAD	TD	ED	NA-ND	DA	TA
	Elementos tangibles					
1	La I.E posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).					
2	La infraestructura de la I.E, es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable					
3	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.					
4	El material entregado por los docentes de la I.E es útil para los estudiantes					
	Fiabilidad					
5	Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva					
6	La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores					
7	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido					
8	El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional					
9	El personal de la I.E. realiza bien el servicio desde la primera vez					
	Capacidad de respuesta					
10	Los servicios de atención de solicitudes emitidas (certificaciones, constancias u otros documentos) de la I.E, son contestadas.					

11	El personal administrativo de la institución educativa, proporciona prontitud de atención del servicio e inquietudes que se presentan en el servicio académico.					
12	Los profesores de la institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes					
13	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes					
	Seguridad					
14	El servicio que brinda la I.E, le genera confianza y seguridad					
15	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia					
16	En el servicio que brindan los docentes demuestran un nivel suficiente e conocimientos teóricos, prácticos y técnicas de evaluación actualizada					
17	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia					
	Empatía					
18	La I.E, brinda servicios de atención individualizada a los estudiantes					
19	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes					
20	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes					
21	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante					
22	La I.E, presta servicios en horarios adecuados para los estudiantes					



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Año de la consolidación del Mar de Grau”

Chimbote, 03 de Noviembre del 2016.

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que la alumna **MASHUAN RASCÓN Erika Julissa** está desarrollando su tesis titulada “Gestión de calidad y percepción de estudiantes de la I.E.P María Montessori Caraz 2016.”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento “Encuesta para medir la gestión de calidad y percepción de estudiantes de la I.E.P María Montessori Caraz 2016”. de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente

Br. Mashuan Rascón Erika Julissa
Escuela de Administración - USP

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de experto.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>Gestión de calidad y percepción de los estudiantes de la I.E.P María Montessori-Caraz 2016.</p>	<p>¿Cuáles son las características de la Gestión de la Calidad y percepción de los estudiantes de la IEP María Montessori Caraz 2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar las características de la Gestión de la calidad y percepción de estudiantes del IEP María Montessori Caraz 2016</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar las características de los elementos tangibles en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori. ▪ Describir las características de la fiabilidad en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori. ▪ Identificar las características de la capacidad de respuesta en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori. ▪ Identificar las características de la seguridad en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori. ▪ Describir las características de la empatía en la percepción de los estudiantes del IEP María Montessori. 	<p>Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p>	<p>Gestión de calidad</p>	<p>No experimental, de corte transversal, descriptivo</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
GESTION DE LA CALIDAD	La Gestión de la calidad, “es una herramienta que ayuda a una organización a gestionar los procesos de la organización, basándose en la calidad y esta permitirá obtener el máximo nivel de ventajas competitivas y la satisfacción total de los clientes” Según Cautrecasas (2012, p.578)	El modelo de la calidad de los servicios Parasuraman et al, 1985; Zeithaml, 1987; Zeithaml et al., 1988) es un conjunto de componentes (Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, y Empatía) que son determinantes en la calidad percibida de los servicios educativos.	Elementos tangibles	Infraestructura	1. La I.E posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).
					2. La infraestructura de la I.E, es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable
				Personal	3. La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.
				Materiales	4. El material entregado por los docentes de la I.E es útil para los estudiantes.
			Fiabilidad	Problemas	5. Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva.
				Eficacia	6. La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores
					7. El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido
				Efectividad	8. El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional
			9. El personal de la I.E. realiza bien el servicio desde la primera vez.		
			Capacidad de respuesta	Duración	10. Los servicios de atención de solicitudes emitidas (certificaciones, constancias u otros documentos) en la institución educativa, son contestadas.
					11. El personal administrativo de la institución educativa, proporciona prontitud de atención del servicio e inquietudes que se presentan en el servicio académico.
				Post servicio	12. Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes

					13. El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.
			Seguridad	Credibilidad	14. El servicio que brinda la I.E, le genera confianza y seguridad
				Servicialidad	15. Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia
				competencia	16. En el servicio que brindan los docentes demuestran un nivel suficiente e conocimientos teóricos, prácticos y técnicas de evaluación actualizada.
					17. El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.
			Empatía	Personalización	18. La I.E, brinda servicios de atención individualizada a los estudiantes
				Conocimiento del cliente	19. El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes
					20. Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes
					24. La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante
					25. La I.E, presta servicios en horarios adecuados para los estudiantes.

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

ENCUESTA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO APLICADO A LOS ESTUDIANTES DEL CEBA I.E.P MARIA MONTESSORI CARAZ 2016

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARÍA MONTESSORI Indicando anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado: GESTION DE CALIDAD Y PERCEPCION DE ESTUDIANTES DEL I.E.P MARIA MONTESSORI CARAZ 2016.

Considerando las siguientes alternativas Totalmente en desacuerdo 1 (TD); En desacuerdo 2 (ED); Ni en acuerdo ni en desacuerdo 3 (NA-ND); De acuerdo 4 (DA); Totalmente de acuerdo 5 (TA)

GESTION DE LA CALIDAD		VARIABLE					
FIABILIDAD	ELEMENTOS TANGIBLES	DIMENSIONES					
		INDICADORES	ITEMS	TD	ED	NA-ND	DA
Eficacia	infraestructura	1. La I.E posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).					
			2. La infraestructura de la I.E, es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable				
	Personal	3. La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.					
		4. El material entregado por los docentes de la I.E es útil para los estudiantes.					
	Materiales	5. Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva.					
			6. La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores				
	Problemas	7. El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido					

		Efectividad	8. El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional					
			9. El personal de la I.E. realiza bien el servicio desde la primera vez.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	duración	10. Los servicios de atención de solicitudes emitidas (certificaciones, constancias u otros documentos) en la institución educativa, son contestadas.					
			11. El personal administrativo de la institución educativa, proporciona prontitud de atención del servicio e inquietudes que se presentan en el servicio académico.					
		Post servicio	12. Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes					
			13. El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.					
	SEGURIDAD	Credibilidad	14. El servicio que brinda la I.E, le genera confianza y seguridad					
		Servicialidad	15. Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia					
		competencia	16. En el servicio que brindan los docentes demuestran un nivel suficiente e conocimientos teóricos, prácticos y técnicas de evaluación actualizada.					
			17. El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.					

EMPATIA	personalización	18. La I.E, brinda servicios de atención individualizada a los estudiantes					
	Conocimiento del cliente	19. El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes					
		20. Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes					
		21. La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante					
		22. La I.E, presta servicios en horarios adecuados para los estudiantes					



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento... "Encuesta para medir la gestión de calidad y percepción de estudiantes del I.E.P María Montessori Caraz 2016"; La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis del alumno de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: SANTOS MIGUEL ESQUIVEL INFANTES
FORMACIÓN ACADÉMICA: ADMINISTRADOR.
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: GESTIÓN HUMANA
TIEMPO 12 años CARGO ACTUAL DOCENTE.
INSTITUCIÓN: USP

Objetivo de la investigación: Determinar las características de la Gestión de la Calidad y percepción de estudiantes del IEP María Montessori Caraz 2016.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: GESTION DE CALIDAD Y PERCEPCION DE ESTUDIANTES DEL I.E.P MARIA MONTESSORI CARAZ 2016

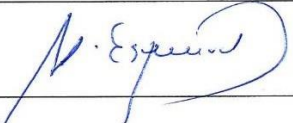
DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Elementos tangibles	1. La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).	4	4	4	3	
	2. La infraestructura de la institución educativa, es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.	4	4	4	4	
	3. La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.	4	4	3	4	
	4. El material entregado por los docentes de la institución educativa es útil para los estudiantes.	4	4	4	4	
Fiabilidad	5. Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva.	3	4	4	4	
	6. La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.	4	4	3	4	

	7. El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido.	4	4	4	4	
	8. El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación.	4	4	4	4	
	9. El personal de la institución educativa realiza bien el servicio desde la primera vez.	4	4	4	4	
Capacidad de respuesta	10. Los servicios de atención de solicitudes emitidas (certificaciones, constancias u otros documentos) en la institución educativa, son contestadas.	4	4	4	4	
	11. El personal administrativo de la institución educativa, proporciona prontitud de atención del servicio e inquietudes que se presentan en el servicio académico.	4	4	4	4	
	12. Los profesores de la institución educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes	4	4	4	4	
	13. El personal administrativo de la institución educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.	4	4	4	4	
Seguridad	14. El servicio que brinda la institución educativa, le genera confianza y seguridad	4	4	4	4	
	15. Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia	4	4	4	4	

	16. En el servicio que brindan los docentes demuestran un nivel suficiente e conocimientos teóricos, prácticos y técnicas de evaluación actualizado.	4	4	4	4	
	17. El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.	4	4	4	4	
Empatía	18. La institución educativa brinda servicios de atención individualizada a los estudiantes	4	4	4	4	
	19. El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes	4	4	4	4	
	20. Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes	4	4	4	4	
	21. La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante	4	4	4	4	
	22. La institución educativa presta servicios en horarios adecuados para los estudiantes	4	4	4	4	

Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	✓		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		✓	
VALIDEZ			
APLICABLE	✓	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Santos Miguel Escobar Infantes	Fecha: 22 SET. 2019		
Firma: 	Teléfono: 995606369	Email: santosmiguels@hotmail.com	