

# **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA**



**Calidad del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de  
Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.**

**Tesis para Obtener el Título Profesional de Licenciada en  
Educación Secundaria en la especialidad de Educación para  
el trabajo**

**Autor:**

**Sócola Vidal, Flor del Rocío**

**Asesor:**

**(ORCID:0000-0002-7496-3702)**

**Mg. Rengifo Mendoza, Augusto**

**Piura - Perú**

**2025**

## Índice

	Pág.
Índice general	i
Índice de tablas	ii
Índice de figuras	iii
Palabras Clave	iv
Constancia de Originalidad	v
Título	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Introducción	1
Metodología	36
Resultados	39
Análisis y Discusión	45
Conclusiones	48
Recomendaciones	49
Agradecimientos	50
Referencias bibliográficas	51
Anexos	54

## Índice de tablas

<b>N° Tabla</b>	<b>Nombre de la tabla</b>	<b>Página</b>
<b>1</b>	<i>Calidad de servicios educativos en la IE 14300 CP Cachaquito - Ayabaca.</i>	<b>39</b>
<b>2</b>	<i>Evaluación de la dimensión Fiabilidad</i>	<b>40</b>
<b>3</b>	<i>Evaluación de la dimensión capacidad de respuesta.</i>	<b>41</b>
<b>4</b>	<i>Evaluación de la dimensión garantía</i>	<b>42</b>
<b>5</b>	<i>Evaluación de la dimensión empatía</i>	<b>43</b>
<b>6</b>	<i>Evaluación de la dimensión elementos físicos</i>	<b>44</b>

## Índice de figuras

<b>Nº Figura</b>	<b>Nombre de la figura</b>	<b>Página</b>
<b>1</b>	Calidad de servicios educativos.	<b>39</b>
<b>2</b>	Valoración de la dimensión Fiabilidad.	<b>40</b>
<b>3</b>	Valoración de la dimensión Capacidad de respuesta.	<b>41</b>
<b>4</b>	Valoración de la dimensión garantía.	<b>42</b>
<b>5</b>	Valoración de la dimensión empatía.	<b>43</b>
<b>6</b>	Valoración de la dimensión elementos físicos	<b>44</b>
<b>7</b>	Adaptación del Modelo Europeo de Gestión de Calidad efectuado por el Ministerio de Educación y Cultura de España para su aplicación en los centros educativos públicos	<b>63</b>
<b>8</b>	Modelo conceptual de calidad en el servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry	<b>64</b>

**Palabras clave:**

<b>Tema</b>	<b>Calidad del servicio</b>
<b>Especialidad</b>	<b>Gestión</b>

**Key words:**

<b>Subject</b>	<b>Quality of service</b>
<b>Specialty</b>	<b>Management</b>

**Líneas de investigación:**

<b>OCDE</b>			<b>Líneas de investigación</b>
<b>Área</b>	<b>Sub-área</b>	<b>Disciplina</b>	
Ciencias Sociales	Otras Ciencias Sociales	Ciencias sociales, interdisciplinaria	Educación y calidad educativa

## Constancia de Originalidad



### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

#### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Calidad del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019" del (a) estudiante: Flor del Rocío Sócola Vidal, identificado(a) con Código N° 2109100310, se ha verificado un porcentaje de similitud del 28%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 9 de Noviembre de 2022



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
Dr. CARLOS URBINA SANJINES  
VICERRECTOR



NOTA:  
Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

## **TITULO**

**Calidad del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de  
Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.**

## **TITLE**

**Quality of educational service in I.E. 14300-C.P. de  
Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.**

## **RESUMEN**

El propósito de la investigación fue conocer el nivel de la calidad del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019. En base a las declaraciones de los estudiantes, usuarios del servicio, se pretendió conocer cuál es el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, la garantía, la empatía y evaluar los elementos físicos de la IE mencionada.

La investigación fue aplicada y descriptiva; teniendo en cuenta un diseño cuantitativo, no experimental y descriptivo, pues el interés se centró en describir la calidad del servicio. Para ello fue necesario utilizar la técnica de la encuesta con el instrumento cuestionario denominado Calidad de Servicios Educativos. Se aplicó la estadística descriptiva para procesar los datos obtenidos, los mismos que se presentan en tablas y organizados por objetivos.

Se obtuvo como resultado un diagnóstico completo de la Calidad del Servicio Educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019, específicamente referente al nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, la garantía, la empatía y la evaluación de los elementos físicos; que permitirá gestionar mejoras inmediatas y mediatas a través de proyectos, el resultado indica un nivel alto en un 75%, nivel bajo en un 15% y excelente en un 10%.

## **ABSTRAC**

The purpose of the research was to know the level of the quality of the educational service in the I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019. Based on the statements of the students, users of the service, it was intended to know what is the level of reliability, responsiveness, assurance, empathy and evaluate the physical elements of the mentioned IE.

The research was applied and descriptive; taking into account a quantitative, non-experimental and descriptive design, since the interest was focused on describing the quality of the service. For this purpose, it was necessary to use the survey technique with the questionnaire instrument called Quality of Educational Services. Descriptive statistics were applied to process the data obtained, which are presented in tables and organized by objectives.

A complete diagnosis of the Quality of the Educational Service in the I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019 was obtained as a result, specifically referring to the level of reliability, responsiveness, assurance, empathy and evaluation of the physical elements; which will allow managing immediate and mediate improvements through projects, the result indicates a high level in 75%, low level in 15% and excellent in 10%.

## INTRODUCCION

Este estudio revisa estudios previos y contemporáneos, entre los que destaca el estudio de Mamani, Calsina y Velazco (2017) sobre la calidad de la educación y la administración, cuyo objetivo es identificar las características y la gestión de los servicios académicos, que permitan su examen. Confiabilidad y consistencia interna en la evaluación de los niveles de calidad y determinantes del servicio percibido; los métodos son diseños transversales correlacionados, utilizan modelos y la herramienta de medición es un cuestionario Servqual de escala Liker. Los resultados mostraron que la escala ajustada al modelo tuvo un valor de alfa de Cronbach de 0.709, lo que significa que tanto el instrumento como el atributo fueron confiables y consistentes en la medición de la calidad del servicio. Los autores concluyen que, para satisfacer las expectativas de los usuarios, las instituciones de educación superior deben discutir sus acciones, teniendo en cuenta los aspectos técnicos de los servicios - incluidos los elementos físicos, conocimientos y habilidades humanas, aspectos técnicos y funcionales - ser receptivos, confiables, de servicio al cliente y empatía - esto puede definir la imagen de la institución expresada en términos de calidad de servicio.

Nobario (2018) en su trabajo de investigación relacionado con la determinación de la satisfacción estudiantil con la calidad de los servicios educativos entre estudiantes de profesiones técnicas de baja y alta demanda en el Instituto Superior Tecnológico de Lima, el tipo de investigación fue básica, no experimental transversal. -estudio seccional A. Se utilizó un diseño transversal, de nivel descriptivo y métodos cuantitativos para elaborar un cuestionario basado en la satisfacción de los estudiantes con la calidad de los servicios educativos. Para determinar la satisfacción se utilizó una escala tipo Likert de 5 niveles. El nivel de satisfacción de los estudiantes en materias de baja y demanda se encontró cercano al nivel 4, caracterizado por “satisfacción”. De acuerdo con la

investigación realizada, la misma tendencia se presentó en todas las dimensiones de la satisfacción de los estudiantes con respecto a la educación. la calidad del servicio, aunque se consideró que los estudiantes estaban segregados por género o grupo de edad. Esta similitud de resultados refleja los aspectos positivos del sistema de gestión de la calidad, como las ediciones ISO 9001 2008 o 2015, que ayudan a mantener la calidad de la educación definida por la Ley de Educación.

Araujo (2021) en su estudio sobre la relación entre el síndrome de burnout, la flexibilidad y la calidad de los servicios educativos identificados en este estudio en los municipios de Ciénaga de Oro, Cereté y Montería pertenecientes a la provincia de Córdoba, utilizando la estructura Relación entre el uso de modelos de ecuaciones (SEM), síndrome de burnout, resiliencia y cómo afectan la calidad de los servicios de aprendizaje en las aulas para estudiantes de secundaria de las instituciones de Ciénaga de Oro, Cereté y Ciudad de Cereté Montería Kordo VA. , involucró a 239 docentes y 737 estudiantes de 20 instituciones en ciudades seleccionadas, midió variables, recolectó información y aplicó técnicas analíticas de modelos de ecuaciones estructurales (PLS.SEM) mediante archivos cuadráticos. Evalúa la validez y confiabilidad del modelo, así como la bondad de ajuste. . - Pruebas de bondad de ajuste, pruebas de varianza y más. Cómo se determinaron las correlaciones entre las variables y cómo se relacionaron la retención y el agotamiento docente con la calidad de los servicios educativos para los estudiantes.

**Cruz & Santos (2021)** Los datos utilizados en la investigación relacionados con la calidad del personal de gestión y la calidad de los servicios educativos son un método cuantitativo y el diseño está relacionado. Estos incluyen datos de pruebas de evidencia de la evidencia de los líderes de investigación y gestión, planificación estratégica, evaluación de gestión y coexistencia institucional en la primera variable, calidad del sistema relacionada con la calidad de los servicios educativos. Por lo tanto, se supone que este estudio es una inversión que puede llevar a cabo una investigación futura y las

autoridades que realizan sus deberes a las instituciones educativas para proporcionar los medios necesarios para optimizar la gestión de la gestión, lo que influye en la calidad de los servicios educativos.

El vínculo entre Cristardo (2021) En sus estudios y la satisfacción de los usuarios con la investigación, Alto Amazon en la unidad de la Unidad de Educación local, este estudio es del tipo básico, no experimental y no experimental. Diseño horizontal y horizontal y diseño horizontal y descripción relacionada. Su población es una prueba de 569 usuarios y 238 usuarios. La tecnología de recopilación de datos es un estudio. Los resultados de la tabla de investigación Alto de Alto Departamento de Gestión de Educación Local determina el Departamento de Gestión de Educación Local de Alto de Alto. Amazhe, que es la calidad de los servicios en 2020, muestra un nivel muy malo del 40 %. Asimismo, no hubo diferencia en la satisfacción de los usuarios para la administración educativa local de Alto Amazonas, con un 46%; Se concluyó que existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la administración local de educación de Jurimagua, Alto Amazonas en el año 2020, ya que el valor del coeficiente de correlación de Spearman es de 0,847, lo que indica una correlación positiva alta, y la de dos caras. nivel de significación es igual a 0,000, que es menos de 0,05.

Payano (2019) en su trabajo de investigación relacionado con la gestión estratégica y la calidad de los servicios educativos realizado por la I.E “Los Próceres” en el distrito de Santiago de Surco, el propósito del estudio fue determinar la relación entre las variables mencionadas, La Los tipos de investigación fueron métodos cuantitativos, correlaciones descriptivas y estudios transversales de diseño no experimental, los autores prepararon una muestra de 60 docentes para recolectar datos de encuestas como métodos para ambas variables cuando se realizó el análisis, se probó la hipótesis y se calculó el coeficiente Rho de Spearman. obtuvo  $Rho=0.797^{**}$ ,  $p = 0.00$  ( $p<0.05$ ), rechazando la hipótesis nula.

Mena (2021) realizó un estudio sobre St. Campus Educativo Agustín con el objetivo de mejorar los procesos administrativos y generar estrategias de datos que permitan generar más ambiciosas, con el fin de evaluar la calidad de los servicios administrativos y educativos y determinar la lealtad de los estudiantes, se realizó un estudio cuantitativo con un enfoque deductivo-inductivo. La información se obtuvo principalmente del método de encuesta a los padres en St. El campus educativo de St. Augustine está compuesto por variables derivadas de la ubicación actual del campus. Los autores concluyeron que el trabajo de investigación hizo las siguientes recomendaciones: Continuar manteniendo los programas de gestión de calidad, invertir Implementar planes de marketing y expandir St. Instituciones educativas agustinas. La base científica se basa en una revisión de bibliografía especializada y se define de la siguiente manera:

Definición de calidad. Según Deming: La calidad se define como un grado predecible de uniformidad y confiabilidad a bajo costo. La alta gerencia también es responsable de la mayoría de los problemas en el trabajo y se enfoca en un enfoque general hacia la mejora continua (lo que también significa eliminar objetivos). Además, los estándares de desempeño se pueden medir mediante el control de procesos estadísticos, que también se debe utilizar en el proceso de compras en una organización. También dice que no existe un costo óptimo de la calidad y que es necesaria la participación de los empleados en las decisiones.

Deming de Aragón (2001) define la calidad como “grado predecible de uniformidad, bajo costo y aplicabilidad en el mercado”. Esto tiene sentido dado que él es matemático y siempre buscará ajustar las tolerancias del proceso en busca de una mayor consistencia del proceso, una forma de hacer realidad la promesa de mejora continua y la idea de reemplazar las inspecciones o controles. calidad. Por un enfoque que incluya a todos los stakeholders, rompa barreras y promueva un estilo de gestión participativo.

La filosofía básica de Deming es que reduciendo la variabilidad del proceso aumentará la calidad y la productividad de la empresa, porque todo es diferente, por lo que se deben

utilizar métodos de control estadístico. Un proceso debe operar dentro de sus tolerancias especificadas, pero a medida que se acercan las tolerancias, el proceso se vuelve intolerable, por lo que los procesos se consideran variables. Esto debe tenerse en cuenta y analizarse estadísticamente, pero debe permitirse que varíe para mantener la calidad y el costo adecuados. La calidad es percibida de manera diferente por diferentes personas. Sin embargo, todos entienden lo que se entiende por "calidad". En un producto fabricado, el cliente como usuario reconoce la calidad de ajuste, acabado, apariencia, función y rendimiento. La calidad del servicio puede calificarse en función del grado de satisfacción del cliente que recibe el Servicio. El significado relevante del diccionario de calidad es "el grado de excelencia". Sin embargo, esta definición es de naturaleza relativa. La prueba definitiva en esta evaluación. proceso recae en el consumidor. Las necesidades del cliente deben traducirse en características medibles en un producto o servicio. Una vez desarrolladas las especificaciones, es necesario encontrar formas de medir y monitorear las características. Esto proporciona la base para la mejora continua en el producto o servicio. El fin último es asegurar que el cliente estará satisfecho de pagar por el producto o servicio. Este debe dar lugar a un beneficio razonable para el productor o el proveedor del servicio. Los la relación con un cliente es duradera. La fiabilidad de un producto juega un papel papel importante en el desarrollo de esta relación

W. Edwards Deming (1900–1993) fue estadístico, físico, consultor y profesor. Es más conocido por desarrollar un sistema de Control Estadístico de la Calidad, aunque sus contribuciones superan con creces la introducción de dichas técnicas. Sostuvo que la calidad es responsabilidad de la alta dirección y que la alta calidad cuesta menos que la mala calidad. También defendió la idea de que la calidad debe integrarse en el producto en todas las etapas de desarrollo y producción para lograr la excelencia.

Deming fue uno de los primeros defensores conocidos de la calidad, y su filosofía sobre los cambios gerenciales necesarios para lograr la calidad cambió las prácticas gerenciales tanto en la industria manufacturera como en la de servicios en todo el mundo. Su trabajo iluminó y amplió el de los primeros defensores del control de calidad y la productividad. Los 14 puntos de Deming Las muchas contribuciones de Deming a la mejora de la calidad y los cambios gerenciales correspondientes que son un requisito previo para

Pérez (2006) que influyeron en la mejora de la calidad a través de sus escritos y conferencias Enunciado de tarea: Este artículo es un intento de estudiar los problemas de gestión de calidad de los procesos comerciales y la producción con respecto a las empresas que operan en el sector agrícola. La agroindustria mundial es una esfera especial de producción, que tiene como objetivo satisfacer las necesidades fisiológicas más importantes de las personas. Por lo tanto, la calidad de los productos y, por lo tanto, la calidad de los procesos comerciales es crucial para la preservación y mejora de la salud de la población mundial. El enfoque de este artículo se basa en el concepto transversal de la gestión de la calidad con respecto a las especificidades de la operación y desarrollo de las empresas agroindustriales.

Resultados: el estudio de los aspectos teóricos, metodológicos y empíricos muestra que, en las últimas décadas, la dinámica del agronegocio mundial ha cambiado significativamente, y ello es provocado por múltiples factores objetivos. Al mismo tiempo, las previsiones dicen que la producción mundial de alimentos no alcanzará la necesidad real de la población mundial en estos productos, por lo que también se puede realizar una mayor estimulación del desarrollo sostenible de la agroindustria mundial a través de la gestión de calidad total. Para las empresas agrícolas, la gestión de la calidad debe basarse en el concepto del Ciclo de Deming; este enfoque orienta todos los

procesos comerciales a la implementación de los ocho principios fundamentales de la gestión de la calidad total.

Los 14 puntos de Deming proporcionan un marco general para guiar la gestión de la calidad. Estos principios son útiles en cualquier país, cualquier tipo de empresa manufacturera o de servicios, grande o pequeña, o incluso un departamento de una empresa u organización. También es una inversión efectiva en educación.

Una. Mejorar continuamente los productos y servicios para seguir siendo competitivos y continuar brindando oportunidades de empleo.

"El Dr. Deming ha presentado una definición completamente nueva de lo que hace una empresa. Es más que solo ganar dinero, apoya a los negocios proporcionando empleos a la sociedad a través de la innovación, la investigación, la mejora continua y el mantenimiento. "

Este primer principio es válido y seguirá siéndolo ya que las mejoras de productos y servicios nunca terminan. Se dice que la investigación y desarrollo de hoy debe convertirse en investigación y desarrollo constante, investigación, desarrollo e innovación, aunque todavía hay algunas personas que lo aplican, especialmente en España, donde Unamuno, refiriéndose a los logros de Alemania y otros países, dijo: " Que se inventen" el ya lejano franquismo.

b. Adoptar una nueva filosofía.

"La gente en estos días tiene demasiada tolerancia por el mal trabajo y el servicio al cliente descuidado. Necesitamos una nueva religión donde los errores y la negatividad sean inaceptables', porque en el fondo esconden los costes ocultos del reciclaje y destacan en el cálculo del coste total de la calidad.

Con el fin de lograr la coherencia para la mejora continua, debe adoptarse como filosofía y adoptarse en todas las actividades de la empresa. Están claramente establecidos en uno de los principios ISO (Organización Internacional para la Estandarización) 9000: "La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser su objetivo permanente". Desafortunadamente, muchas empresas saltan de una idea a la siguiente, buscando ansiosamente fuera de su organización, mientras aún tienen mucho por descubrir tanto dentro de la empresa como dentro de ellos mismos.

C. Dejar de depender de las inspecciones masivas. "Las empresas heredadas suelen inspeccionar productos, desechar o reciclar productos dañados en etapas críticas cuando se retiran de la producción o durante el transporte. Ambos métodos son innecesariamente costosos. En efecto, las empresas pagan a los empleados para que creen defectos y luego los solucionen. La calidad no proviene de la inspección, sino de la mejora de procesos. " Este principio se malinterpreta. Se ha visto que una empresa aplica este principio al pie de la letra, reduciendo sus inspectores de calidad de 20 a 4, causando problemas

La calidad de sus productos se deterioró porque no cambió el proceso. La inspección nunca se elimina, simplemente se vuelve innecesaria, lo que se logra aumentando la dotación de personal y controlando los procesos. Si una empresa tiene un problema de calidad, debe realizar una inspección del 100 % para asegurarse de que ningún producto defectuoso ingrese al mercado. El mismo Deming nos lo sugirió. Visitar la fábrica española del famoso líder japonés en calidad total. Cuando se le preguntó cuántas empresas de calidad total ha encontrado, dijo que no, porque de todas las empresas que ha visto, no ha encontrado un gráfico de control, por lo que cree que su proceso no está bajo control. , continúan realizando pruebas masivas de sus productos.

d) rescindir transacciones basadas únicamente en el precio. "La compra a menudo se realiza en el orden de encontrar a los proveedores con los precios más bajos, lo que a menudo resulta en suministros de mala calidad. En cambio, los compradores deben

buscar la mejor calidad de un artículo dado en una relación a largo plazo con un solo proveedor"

“La mejora no es un trabajo de una sola vez. La gerencia está comprometida a encontrar constantemente formas de reducir el desperdicio y mejorar la calidad. ”

Además de la mejora continua del producto, también hay que mejorar el sistema porque nos cuesta conseguir nuevos objetivos de la misma manera. Un estudio de capacidad de proceso que reduce el nivel de tolerancia a 6 sigma (3,4 defectos por millón) permite a la empresa diferenciarse verdaderamente en este mercado globalizado. Este aspecto se enfatiza particularmente en ISO 9001 8.5.1. en el párrafo que dice:

e. Adoptar e implantar el liderazgo.

“El trabajo de un gerente no es decirles a sus empleados qué hacer, ni amenazarlos o castigarlos, sino dar instrucciones. Dirigir es ayudar a los empleados a hacerlo mejor, aprender con métodos objetivos de aquellos que necesitan ayuda individual”. El desarrollo de líderes en todos los niveles es responsabilidad de los gerentes senior para eliminar el miedo que a veces es tan generalizado de que, si lo hacen mejor, eventualmente lo echarán.

"Los líderes crean unidad de propósito y dirección para la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno apropiado que permita a los empleados participar plenamente en el logro de los objetivos de la organización.

h Deja ir el miedo.

"Muchos empleados tienen miedo de hacer preguntas o tomar una posición, incluso si no entienden cuál es su trabajo o qué está bien o mal. Seguirán haciéndolo mal o no lo harán en absoluto. El costo económico del miedo es terrible. Para garantizar una mejor calidad y una mayor productividad, las personas necesitan sentirse seguras. "

Se ha dicho que no hay que temer al cambio, sino temer la incertidumbre de lo que sucederá con el cambio. Más allá de explicar lo que cambió, algunos líderes mostraron signos de que habían eliminado el miedo de su estilo de liderazgo, trabajando hacia objetivos inalcanzables y culpando a los subordinados por la falta de capacidad de proceso para gestionar verdaderamente la responsabilidad. Ishikawa nos dijo que el 85% de los problemas son responsabilidad de la gerencia y pocas personas entienden lo que eso significa. Elimina el miedo a cometer errores. Cuanto lo lamentamos en nuestro viaje de negocios, nadie se atrevía a hablar, preguntar o hacer preguntas frente a nuestro jefe, era realmente vergonzoso, apenas salía del lugar, aparecían miles de preguntas y dudas. Yo. Rompe las barreras entre departamentos. "Muchas veces, los departamentos o unidades de negocio están en competencia" entre sí o tienen objetivos en conflicto. No trabajan en equipo para resolver o anticipar sus problemas y, lo que es peor, lograr los objetivos de un departamento puede crear problemas para otro".

Había mucha deserción entre los departamentos y era difícil encontrar la solución adecuada. Hoy en día, los enfoques basados en procesos y sistemas sugieren tímidamente identificar procesos y gestionar sus interacciones, con la advertencia de que el tema es uno de los "organigramas", el poder, nos guste o no. Eliminar los eslóganes, incentivos y objetivos de los empleados. "Estas cosas nunca han ayudado a nadie a hacer su trabajo. Mejor dejar que los trabajadores inventen sus propios lemas".

Los anuncios en los periódicos, los carteles en toda la empresa, las pinturas de las huellas de los empleados ayudan a mejorar la calidad del medio ambiente, pero no la calidad. Sería diferente si el dinero gastado en estas actividades se usara para profundizar en el proceso para comprender lo que los clientes realmente quieren. Algunas empresas certificadas con ISO 9000 hacen un mal uso de la palabra ISO como si realmente significara algo, olvidándose de la mejora continua del proceso de producción y la calidad del servicio. ¿Por qué rara vez se menciona la calidad y competitividad de la empresa cuando se habla de los resultados de las últimas tendencias

de gestión? k. Elimine las cuotas de trabajo y gestione los objetivos de volumen. "Las cuotas solo consideran la cantidad, no la calidad ni el método. Muchas veces son garantía de ineficiencia y altos costos. Hacer cumplir las cuotas a toda costa para quienes conservan sus puestos de trabajo, independientemente del daño causado a la empresa. Si la variabilidad indirecta en todos los procesos se acepta como la norma para todos los procesos y todos los esfuerzos se dirigen a su reducción, se logrará la meta. Si cambia por razones "normales" (la aleatoriedad del proceso en sí), que se puede obtener observando el objetivo y sus flujos y reflujos durante una semana o un mes. El objetivo se logró y nadie analizó por qué; no fueron tocados y analizados, fueron condenados, y al mes siguiente fueron tocados y luego cayeron.

A medida que se avecina la competencia global para las empresas grandes y pequeñas, el grito de batalla más a menudo es "¡calidad!" Los líderes empresariales que buscan la calidad hablan de la transformación organizacional como algo fundamental para el éxito. Describen la creación de una nueva gestalt organizacional basada en la confianza, la cooperación y el beneficio mutuo. Tal transformación coloca la gestión de recursos humanos (HR) en su centro. Los líderes empresariales y académicos de todo el mundo consideran a W. Edwards Deming como el padre de la actual preocupación internacional por la calidad. Su enfoque, en particular, enfatiza un nuevo tratamiento de los recursos humanos. Este artículo explora ese nuevo tratamiento a través del caso de un pequeño fabricante de instrumentos electrónicos, Ensoniq Corporation.

m. Estimular la educación y la automejora en todo el personal

" Tanto la gerencia como los empleados deben recibir capacitación en nuevas técnicas, incluido el trabajo en equipo y las técnicas estadísticas. "Este principio complementa el sexto principio de entrenamiento. Está más relacionado con lo que se denomina "capacitación y desarrollo de capacidades", que depende de la visión de la empresa, las metas a alcanzar, nuevas formas de competitividad, nuevos procesos a desarrollar,

nuevos comportamientos de los empleados a todos los niveles, en definitiva. , es la empresa necesita un cambio cultural. norte. Transformar operación.

"Lograr la misión de calidad requiere un equipo directivo senior dedicado que desarrolle un plan de acción. Un trabajador no puede hacerlo solo, y tampoco un gerente. Las empresas necesitan evaluar a las personas que entienden los 14 puntos, las 7 principales enfermedades y obstáculos. " Las transformaciones no ocurren solas, y la alta dirección debe tomar decisiones y aplicar los principios que conforman el liderazgo. El cambio está ocurriendo más allá de llamar a los consultores y nombrar a un "representante de la gerencia", lo que significa compromiso y modelo a seguir, capacitación primero y su asignación en segundo lugar. Las empresas que más nos satisfacen con nuestros servicios de consultoría hoy en día son aquellas donde el gerente del día a día es un pilar del cambio, ha construido buenas relaciones, inspirado a sus empleados y dado ejemplo. El mejor consultor nunca reemplazará a un mal gerente. El comportamiento y el liderazgo de la alta dirección son fundamentales para lograr y mantener el éxito en la mejora de la calidad. La evaluación comparativa y el enfoque en el cliente son dos elementos importantes que los gerentes utilizan para mejorar la calidad. La delegación de autoridad a los empleados ayuda a crear calidad en la organización.

Según Gómez (2000), la educación de calidad promueve:

Propósito: el documento busca identificar las características de calidad de la investigación de acción crítica y tesis de investigación-acción en comparación con la escritura tradicional de tesis de investigación. Diseño/metodología/enfoque: basándose en la literatura y la experiencia de los autores con supervisando y examinando tesis de investigación-acción, el documento identifica áreas problemáticas clave en el literatura y sugiere estrategias efectivas para enfrentar estos desafíos y evitar trampas a través de práctica reflexiva y cuestionamiento de la intuición. El documento incluye conjuntos de preguntas cruciales para estudiantes de grado a abordar.

Hallazgos: el documento presenta definiciones y listas de verificación para la investigación-acción de calidad, una tesis, y una tesis de investigación acción de calidad. También presenta dos modelos conceptuales que ilustran la diferencias entre las actividades y procesos de “investigación” y “redacción” de tesis en general, y la investigación de acción central colaborativa en el trabajo de campo y la tesis de investigación de acción crítica que necesita ser la contribución independiente del candidato al conocimiento en la teoría y la práctica. Originalidad/valor – Las definiciones, listas de verificación y modelos conceptuales serán útiles para posgraduados, directores y examinadores de tesis de investigación-acción, porque les aclaran las similitudes y diferencias entre una tesis tradicional en ciencias sociales y una tesis por acción investigar.

#### Principios de la calidad educativa

Varios pioneros y teóricos han propuesto varios principios, presentaremos solo aquellos relevantes para los servicios educativos:

Una. Orientación al cliente. Este estudio tuvo como objetivo investigar la relación entre la autoconstrucción, la satisfacción laboral y la organización. compromiso entre los adultos jóvenes que trabajan en Malasia. El objetivo del estudio fue examinar la importancia de satisfacción laboral y compromiso organizacional basado en la autoconstrucción de los participantes. Los datos se recopilaron a través de Internet encuesta realizada a 420 adultos jóvenes que trabajan en Malasia con edades comprendidas entre los 21 y los 30 años (M=26,30 años).

Descriptivo En el análisis de datos se utilizaron estadísticas y análisis de correlación de Pearson. Las correlaciones de Pearson mostraron que la autoconstrucción se correlacionó significativamente positivamente con la satisfacción laboral y la satisfacción laboral se asoció significativamente con los tres constructos de compromiso

organizacional, a saber, compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

compromiso. En particular, la satisfacción laboral se correlacionó positivamente con el compromiso afectivo y normativo. compromiso, pero correlacionado negativamente con el compromiso de continuidad. Los resultados indicaron que la autopercepción ha influencia significativa en las actitudes de los adultos jóvenes que trabajan en el trabajo y en las organizaciones con las que trabajan en su conjunto.

d. Liderazgo y compromiso de la dirección. La responsabilidad de aplicar y mantener la calidad en una organización recae en su dirección general. La gestión de la calidad por parte de la dirección es fundamental para el éxito, lo que incluye respaldar el proceso, convertir la mejora de la calidad en hábitos y convertir la gestión de la calidad en un objetivo prioritario.

e. Formar personas a través de la formación y el desarrollo. Este principio incluye el diagnóstico de las necesidades de formación institucional e individual como forma de asegurar el crecimiento individual como clave para la mejora institucional.

F. Cooperación. Esto significa que debemos dejar de trabajar solos o individualmente; trabajamos en equipo para beneficiarnos de la sinergia que se produce cuando todos trabajan juntos para alcanzar los objetivos.

G. Resolver problemas sistemáticamente. Esto significa que cualquier dificultad que surja en la institución debe basarse en el análisis de datos y pruebas, no en suposiciones, rumores y opiniones. Se recomienda utilizar técnicas apropiadas para encontrar soluciones apropiadas.

H. Cero error. De acuerdo con este principio, no se debe considerar la posibilidad de errores porque significan costos, mermas, pérdida de tiempo y duplicación de trabajo en el proceso.

Y. La calidad depende básicamente de la persona. Estas son las personas que conciben, definen y actúan. Por tanto, es necesario abordar temas de formación, motivación,

participación, compromiso, participación voluntaria y cooperación. Alcanzar o mantenerse en el camino hacia la excelencia depende de cada miembro de la organización.

Braslavski (2004) ofrece diez factores de la educación de calidad que vemos incluidos en la relación anterior, pero es práctico acotarla.

- Centrarse en la pertenencia personal y social. - La confianza humana, la autoestima y la autoestima. - La fortaleza moral y profesional de los docentes. - Habilidades de liderazgo de directores e inspectores. - Trabajo en equipo en escuelas y sistemas educativos. - Alianzas entre escuelas y otras instituciones educativas. - Cursos para todos los niveles. - Cantidad, calidad y disponibilidad de material didáctico. - Diversidad y calidad en la pedagogía
- Mínimos incentivos materiales y socioeconómicos y culturales.

### **Concepto de calidad de servicios.**

Zeithaml, Valerie A. & Mary Jo Bitner (2004) La hipótesis de que la satisfacción laboral afecta a los empleados desempeño o comportamientos de servicio favorables podrían ser considerado un tema muy trillado. Sin embargo, este documento muestra que la literatura existente no ha conceptualizado ni abordó la compleja relación que podría existir entre la satisfacción de los empleados y la calidad del desempeño del servicio. Por cierto, algunos estudios parecen desafiar esta visión casi axiomática. Este artículo, por lo tanto, considera la literatura sobre “el trabajo satisfacción-desempeño del servicio/tesis de la calidad” y propone un nuevo modelo que reconceptualiza la relación entre el dos construcciones. Sugerencias para los profesionales del servicio, así como nuevas formas en las que la tesis podría ser probada, también son previsto.

Según Losada y Rodríguez (2007), el concepto de calidad del servicio es causado por la interacción activa entre el comprador y el proveedor. En la literatura de calidad de

servicio, este término se refiere a la calidad percibida por los clientes desde una perspectiva diferente basada en las preferencias y percepciones de los clientes. Desde hace muchas décadas, la opinión de que la satisfacción laboral afecta el desempeño de los empleados ha recibido mucha atención en la literatura. el consenso general de numerosos estudios fue que el empleado expresa satisfacción levemente, pero positivamente, ligada a medidas generales de desempeño. algunos eruditos incluso minimizaron el vínculo entre empleado satisfacción y medidas generales de rendimiento

Según Ramos et al. (2001) El doctorado es claramente el pináculo de las calificaciones de educación formal a nivel internacional, representando excelencia y atrayendo recursos y prestigio a las universidades. En Australia, normalmente la única evaluación de un Ph.D. son los informes sobre la tesis de dos o tres examinadores externos. Los examinadores establecieron efectivamente Ph.D. estándares Este estudio proporciona información empírica sobre la evaluación doctoral. A partir de 2121 informes de examinadores sobre 804 tesis en todas las áreas disciplinarias en ocho universidades australianas, se analizan las disciplinas y otras diferencias, y la calidad de las tesis. Lo que los examinadores comentan y, por lo tanto, presumiblemente valoran, debería ser de gran utilidad para los candidatos y supervisores a la hora de cumplir con las expectativas de los examinadores. Debido a que las recomendaciones de los examinadores tienen otro propósito específico, existen problemas para identificar la calidad de la tesis directamente a partir de ellas, excepto para distinguir entre las mejores y las marginales. Sin embargo, parecería posible hacer distinciones más detalladas entre las tesis a partir de un examen detallado de los comentarios escritos.

Marenco et al. (2008) relacionaron positivamente la calidad percibida y la satisfacción del cliente con las intenciones de comportamiento.

Grigoroudis y Siskos (2004) plantearon la hipótesis de que mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente debería reducir sus quejas y aumentar la lealtad.

Claramente, a mayor calidad y satisfacción del cliente, mejor actitud favorable hacia el servicio, que se basa en la actitud del cliente hacia el servicio (Díaz y Pons, 2004).

Según Gallo et al. (2008), García et al. (2008) y otros, las organizaciones que quieren alcanzar un alto nivel de calidad de servicio deben prestar especial atención a los atributos y dimensiones que utilizan los clientes para evaluarla. Por ello, diversos autores han propuesto que la calidad del servicio es una variable multidimensional. Sin embargo, una vez resuelta la a juzgar por los numerosos estudios que prestan soporte para el desempeño del servicio de satisfacción tesis, puede parecer que poco se puede ganar de Una reconceptualización de la tesis del desempeño del servicio de satisfacción retomando este antiguo tema. Sin embargo, la revisión de la literatura recibida de una amplia gama de disciplinas indica que se podrían obtener conocimientos más frescos se gana si el desempeño del servicio de satisfacción la tesis se reconsidera a la luz de la evidencia actual. La convicción de una nueva reconceptualización está informada por las limitaciones y brechas en los servicios principales existentes literatura. El resto del documento se centrará en cuatro áreas clave en las que la evidencia empírica es limitada apoyo y dónde podrían realizarse más consultas beneficioso. (Díaz et al., 2008).

La base teórica y empírica de la calidad del servicio percibida es cada vez más grande, sin embargo, el tratamiento metódico anterior ha sido insuficiente en términos de estructura y sistema, integrando consistentemente los deseos y percepciones de los clientes, objetivos materiales-intangibles en modelos conceptuales. Variables de influencia en la calidad del servicio percibida y el comportamiento post compra del cliente, así como el análisis de la perspectiva interna y externa, que a su vez conducen a procesos adecuados para mejorar la percepción del servicio y la satisfacción del cliente.

Así, El origen conceptual de la calidad del servicio y su evolución se ha desarrollado para abarcar la ideología del cliente como co-creador de valor en el núcleo del marketing de servicios como la clave del éxito en el servicio comercial gestión para una ventaja

competitiva sostenible con la satisfacción y retención del cliente. En este documento de revisión de la literatura, el tema se aborda a través de búsquedas exhaustivas de la calidad del servicio relevante y bases de datos de satisfacción del cliente para garantizar que toda la literatura en el campo de la calidad del servicio y el servicio se examina la comercialización. Para generar una estrategia sólida, es fundamental priorizar la importancia de conceptos de calidad del servicio y el cambio de paradigma en la calidad del servicio en el que los clientes se colocan como valor co-creadores para aumentar la satisfacción del cliente con los productos/servicios ofrecidos.

En este contexto, Drucker (1996) insiste: “El cliente evalúa el desempeño de una organización en términos del grado de satisfacción alcanzado frente a sus expectativas. Utiliza cinco dimensiones para hacer esto:

a. Confiabilidad: La empresa proveedora del servicio debe ser capaz de brindar el servicio de manera confiable, segura y discreta. El concepto de confiabilidad incluye todos los elementos de puntualidad y permite a los clientes verificar la competencia y experiencia de su empresa. Confiabilidad significa brindar servicio desde el principio.

b) Seguridad: Así se siente un cliente cuando plantea un problema a una organización y confía en que el problema se resolverá de la mejor manera posible. El conocimiento que proyecten los empleados, su actitud y su capacidad para ganarse la confianza serán elementos esenciales para que el cliente tome esta decisión. Seguridad significa confiabilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no solo se preocupa por los clientes, sino que también organiza su atención en este sentido para hacer que los clientes sean más satisfechos.

C. Capacidad de respuesta: Se refiere a la actitud de ayudar a los clientes y brindar un servicio oportuno; también se considera parte de ella, el cumplimiento oportuno de las obligaciones contractuales y la disponibilidad de la organización al cliente, es decir. la posibilidad de comprometerse con él y la posibilidad de lograrlo.

d. Empatía: Indica el deseo de una empresa de brindar cuidado y atención personalizada a los clientes. No se trata solo de ser cortés con los clientes, aunque la cortesía es una parte importante de la empatía porque también es parte de la seguridad. Requiere una fuerte implicación y responsabilidad con el cliente, un conocimiento profundo de sus características y necesidades personales que respondan a sus requerimientos específicos. Cortesía significa moderación, , respetar las características y el tiempo del cliente, así como crear un ambiente agradable en el trato personal (incluso en la recepción y el personal telefónico).

y. Intangibilidad: aunque el servicio tiene intangibilidad, se puede decir que el servicio en sí es intangible. Es importante considerar algunos aspectos derivados de este hecho: los servicios no pueden llevarse en registros. Si la capacidad de producción de servicios no se utiliza por completo, se pierde para siempre. Como un vendedor a lo largo del tiempo, si no lo ha vendido, nunca podrá recuperarlo.

Servicio de calidad significa:

Investigaciones recientes que vinculan la calidad del servicio y la satisfacción del servicio han planteado cuestiones que requieren una elaboración conceptual y empírica. Entre estos se encuentran la superposición conceptual, así como las distinciones entre estos dos juicios de los clientes, el papel de las expectativas y percepciones y la cuestión de si la satisfacción del servicio es un concepto superior a la calidad o viceversa. En este artículo se presenta un modelo integrador en el que se delinearán ambos conceptos y sus antecedentes a partir de los avances conceptuales realizados recientemente en la literatura de marketing de servicios. Además, este modelo se prueba empíricamente en un entorno de atención médica para determinar la naturaleza de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del servicio. Los resultados sugieren que la calidad del servicio debe ser tratada como un antecedente de la satisfacción del servicio. También se encontró que la satisfacción del servicio, además de la calidad del servicio,

está en función directa de la disconformidad y la percepción. Además, la calidad del servicio y la desconfirmación parecen estar directamente relacionadas con la percepción. Ofrecemos dos modelos de investigación, una de las escuelas europeas y otra de los estadounidenses. La autoevaluación ha cobrado mayor relevancia como punto de partida para la elaboración de un plan de “mejora” tras la formación de adaptación en el Modelo Europeo de Gestión de la Calidad (EFKM), que se consideraba una herramienta “...organizaciones: Mejoras en la gestión educativa”. Una herramienta; un medio para mejorar la calidad del centro...”

Alarcón y Méndez (2002): “Satisfacción de los usuarios de los servicios educativos públicos, docentes y otros. - El impacto del personal educativo y de la comunidad se logra fomentando el liderazgo en la planificación y estrategia del centro de capacitación, la gestión de la fuerza laboral, los recursos y los procesos para lograr una mejora continua en sus resultados. La modelación permite la comparación y evaluación de las inversiones en el proceso y define si las mejoras propuestas brindan beneficios o ventajas actuales, es decir, permite actualizar el proceso a los elementos que lo componen.

El crecimiento de la literatura en el campo de la calidad de servicio en el sector del transporte público (PT) muestra una creciente preocupación por una mejor comprensión de los factores que afectan la calidad del servicio (SQ) en las organizaciones y empresas de PT. En los últimos años se han desarrollado una gran variedad de enfoques de SQ debido a la complejidad del concepto; la amplia gama de atributos requeridos para evaluar SQ; y la imprecisión, subjetividad y heterogeneidad de los datos utilizados para analizarla. La mayoría de estos enfoques se basan en encuestas de satisfacción del cliente. Este documento busca resumir la evolución de la investigación y el pensamiento actual en relación con los diferentes enfoques metodológicos para la evaluación de SQ en el sector de PT a lo largo de los años y proporcionar una discusión sobre las direcciones futuras.

Los criterios se agrupan en dos categorías: agentes de luz y resultados. Los criterios del Grupo Facilitador analizan cómo la organización realiza actividades clave; los criterios del grupo de resultados se refieren a los resultados alcanzados.

El modelo se basa en un esquema lógico que llamamos REDER (en inglés RADAR), el cual consta de cuatro elementos: Resultados, Métodos, Despliegue, Evaluación y Revisión. Los elementos de método, implementación, evaluación y revisión se utilizan para evaluar los criterios del grupo facilitador, mientras que el elemento de resultado se utiliza para evaluar los criterios del grupo de resultados.

En este marco general no prescriptivo, el modelo se basa en los conceptos básicos discutidos anteriormente. Las acciones, actividades o iniciativas basadas en estos conceptos a menudo se denominan gestión de calidad total.

La escuela norteamericana liderada por Zeithaml, Parasuraman y Barry (1993; 1995). Descubrieron el desarrollo del modelo de calidad de servicio “Los Gags” y su modelo de medición SERVQUAL con su trabajo “Calidad Total en la Gestión del Servicio”. Esta recomendación es el resultado de una investigación cualitativa de servicios realizada con clientes y gerentes de varias empresas de servicios. Parasuraman Zeithaml y Berry desarrollan un modelo de calidad de servicio (ver Apéndice 6) donde se presenta como una construcción multidimensional. En su trabajo, concluyen que: La percepción de calidad de los clientes está influenciada por varias diferencias diferentes (imperfecciones) que ocurren del lado del proveedor del servicio. Sugieren que existe la necesidad de investigar la relación entre la calidad del servicio percibida por el cliente y sus determinantes. Podemos visualizar la representación del modelo en el Apéndice 06, donde:

$$\mathbf{Gap5 = f (Gap1, Gap2, Gap3, Gap4)}$$

Brecha 1: La diferencia entre las expectativas del cliente y la percepción de la gerencia de esas expectativas.

Brecha 2: La diferencia entre la percepción de la gestión y las normas de calidad del servicio.

Brecha 3: Diferencias entre las especificaciones de calidad del servicio y los servicios actualmente ofrecidos.

Brecha 4: La diferencia entre el servicio entregado y lo que se comunica al cliente sobre el servicio. Diferencia 5: Diferencia entre servicio de entrega y servicio de recogida.

En el modelo se identifican los siguientes factores que determinan estas diferencias (deficiencias):

- (1) Fiabilidad
- (2) Sensibilidad
- (3) Competencia
- (4) Acceso
- (5) Cortesía
- (6) Comunicación
- (7) Credibilidad
- (8) Confianza
- (9) Conocimiento del Cliente
- (10) Tangibilidad

En su trabajo posterior, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) redujeron los 10 determinantes de la desviación de la calidad del servicio de 5 dimensiones, como se muestra en el Apéndice 7:

Entonces vemos que el modelo muestra una forma de mejorar la calidad del servicio y básicamente implica reducir parte de la varianza. Primero, suponga que hay cinco defectos en el servicio, cada uno de los cuales está asociado con una diferencia. Los clientes perciben esta falta de calidad del servicio. En otras palabras, el déficit representa la diferencia entre el desempeño esperado y el desempeño recibido desde la perspectiva

del cliente. Esto es fundamentalmente defectuoso porque determina la calidad del servicio.

Las otras cuatro deficiencias se refieren a las áreas internas de la organización que serán responsables por la ocurrencia de las deficiencias. Podemos ver que las dos partes son claramente diferentes.

1. El primero se refiere a la forma en que los clientes se forman una opinión sobre la calidad del servicio recibido (parte superior de la tabla). descongelado. El segundo representa las deficiencias que pueden ocurrir en la organización, dando como resultado una falta de calidad en la entrega a los clientes (fondo de la caja).
2. Llamamos una extensión del primer modelo SERVQUAL, donde la calidad del servicio percibida por el cliente depende del tamaño y la dirección de la brecha 5 que, a su vez, depende de la naturaleza de la brecha relacionada con la calidad de la entrega. Servicios ofrecidos. SERVQUAL es una herramienta en forma de cuestionario, que tiene como objetivo evaluar la calidad de los servicios prestados por una organización según cinco dimensiones reveladas. Consiste en una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de servicio al cliente. Nos permite evaluar, pero también demuestra ser una herramienta de mejora y benchmarking con otras organizaciones.

Específicamente, mide las expectativas de los clientes sobre la organización que brinda el servicio a lo largo de las cinco dimensiones descritas anteriormente y contrasta esta medida con la forma en que los clientes perciben el servicio a lo largo de estas dimensiones. Determinar la diferencia entre estas dos medidas (la diferencia entre las expectativas del cliente sobre el servicio y su percepción del servicio) tiene como objetivo facilitar la implementación de acciones correctivas apropiadas para mejorar la calidad.

SERVQUAL se basa en un modelo de evaluación del cliente para la calidad del servicio, donde la calidad del servicio se define como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del cliente. Así, un balance favorable de percepciones que supere las

expectativas implicará una alta calidad de servicio percibida y altos niveles de satisfacción del servicio. Identificó algunos factores clave que influyen en las preferencias de los usuarios:

- Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
- Necesidades personales.
- Experiencia previa del usuario con el servicio.
- Comunicación externa, la agencia proporciona sus propios servicios e influye en las expectativas de los ciudadanos hacia ellos. Identifique cinco dimensiones relacionadas con los criterios de evaluación que utilizan los clientes para evaluar la calidad del servicio.

La investigación es socialmente justificable y tiene aportes científicos de la siguiente manera:

El interés de este trabajo de investigación es socialmente relevante, ya que beneficia a los jóvenes: Centro Educativo. Esto significa que las propuestas educativas son de alta calidad y parten de políticas educativas favorables al trabajo, como las desarrolladas en el acuerdo nacional firmado en 2002, que establece una visión educativa coherente para: “Todas desde la primera infancia comienzan a alcanzar su potencial, incursionan en el mundo literario, resuelven problemas, practican valores, saben seguir aprendiendo, se convierten en ciudadanos con derechos y deberes y, integrando la cultura con la naturaleza, contribuyen al desarrollo de las comunidades y capitales de las naciones. que contribuya al progreso del mundo”. El aporte científico del estudio se centra en que para la concreción de esta visión es importante tener en cuenta lo dispuesto en la Ley N° 28044 - Ley General de Educación y sus reformas en Ley N° 28123, que define los lineamientos generales de la educación Lineamientos para el sistema educativo peruano, que incluye: señalar que es descentralizado, simplificado, participativo y flexible, se realiza en un marco que respeta la autonomía de la enseñanza y la gestión, facilita la actividad pedagógica y define las instituciones educativas Ejemplos de gestión educativa descentralizada en unidades administrativas locales y agencias educativas regionales. Se

pretende evaluar el nivel de calidad variable de los servicios educativos percibida por el usuario, para ello se realizan diagnósticos en dimensiones identificadas como niveles de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y se evalúan los elementos físicos de los servicios educativos. IE arriba; para ello, se deben responder las siguientes preguntas:

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019?

En cuanto a la conceptualización y operacionalización de las variables queda de la siguiente manera:

**Definición conceptual**

La calidad de los servicios educativos es la formación de importantes conocimientos psicológicos, sociales y científicos; el desarrollo de procesos de pensamiento y estrategias cognitivas que permitan a los estudiantes "aprender a aprender"; desarrollar habilidades esenciales que permitan a los estudiantes acceder a niveles superiores o participar plenamente en la vida activa, aplicar los conocimientos en la realidad Acción, manejo de preguntas y discusiones, desarrollo humano (Gómez, 2000).

Definición de acción

La calidad de los servicios educativos es la evaluación del usuario de la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los valores tangibles.

Operacionalización de variables

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Calidad del servicio	Fiabilidad	Las mejoras se han vuelto más pronunciadas cada año. El certificado se

educativo		<p>puede obtener en 5 años. Al finalizar la educación secundaria, los estudiantes alcanzarán las calificaciones esperadas</p> <p>Las escuelas son unidades importantes en las ciudades.</p> <p>La finalización de las tareas de aprendizaje es fiel. Las dificultades que surgieron se resolvieron rápidamente.</p>
	Capacidad de respuesta	<p>La escuela entiende la satisfacción de los estudiantes, padres y tutores con sus actividades (realización de encuestas, realización de reuniones, discusiones u otras). Estoy satisfecho con los resultados de aprendizaje alcanzados por los estudiantes de la escuela. Estoy satisfecho con las calificaciones obtenidas por mis alumnos en actividades no académicas como la participación en ferias, concursos, deportes u otros. La preparación de los contenidos del curso por parte de los profesores es eficaz. Invierte en educación y desarrollo profesional. Cada año, la dirección de la escuela informa sobre los resultados de aprendizaje de los estudiantes y otros resultados alcanzados. El desarrollo de estrategias interpersonales es interesante. El perfil del egresado facilita la duración de los centros de educación superior.</p>

Seguridad	<p>Todos los años proporcionamos a los estudiantes información completa sobre las ofertas académicas. Los profesores controlan el contenido de las materias que enseñan. En esta escuela, cuando un maestro recibe repetidamente malas críticas, lo despiden. Estoy satisfecho con la formación personal (valores, social y emocional) que reciben los alumnos en este colegio. Una cultura de responsabilidad compartida tanto interna como externamente. Los profesores tienen formación. El personal que trabaja en el centro tiene una educación cristiana. El personal está haciendo su trabajo.</p>
Empatía	<p>Se respeta el tiempo asignado para el cuidado de los padres. Los maestros muestran a los estudiantes su confianza en sus habilidades. La escucha y el diálogo son abiertos. Los maestros inspiran continuamente el progreso, el esfuerzo y el logro de los estudiantes. Hay una sensibilidad social y un ambiente familiar aquí. Los estudiantes están totalmente acompañados por los profesores durante sus estudios académicos. Los estudiantes son acompañados por maestros de acuerdo a su desarrollo personal y social y madurez religiosa.</p>

	Elementos tangibles	<p>Las escuelas cuentan con normas adecuadas de seguridad e higiene. Hay bibliotecas, talleres y centros de información. La infraestructura de la escuela (salones, parques, baños, aulas, etc.) se mantiene adecuadamente.</p> <p>Ambiente institucional: realización de laboratorio, taller, biblioteca. Las instituciones educativas están ubicadas en lugares donde existe una gran demanda.</p> <p>Los quioscos de información escolar están ubicados estratégicamente. Se ha actualizado la información contenida en el texto en las bibliotecas físicas y virtuales pertenecientes al colegio. El equipo de cómputo que la escuela proporciona para el uso de las aulas está actualizado.</p>
--	---------------------	--

De acuerdo a lo desarrollado, se trató de contrastar la siguiente hipótesis:

El nivel de calidad del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019 es bajo.

Como objetivos, se establecieron los siguientes:

Objetivo general: Determinar el nivel de calidad del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.

De acuerdo a ello se propusieron los siguientes objetivos específicos:

Determinar el nivel de fiabilidad del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.

Determinar el nivel de capacidad de respuesta del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.

Determinar el nivel de garantía del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.

Determinar el nivel de empatía del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.

Determinar el nivel de los elementos físicos del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.

## Metodología

### Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de investigación

-Según el proceso, la investigación fue de tipo aplicada porque nos ha conducido a obtener conocimiento sobre la Calidad del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.

-En coherencia con el fin de la ciencia, la presente investigación fue de tipo descriptivo, porque buscó puntualizar la percepción de la Calidad del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.

#### Diseño de investigación

El diseño del estudio fue no experimental, transversal y descriptivo; la encuesta se utilizará para analizar y comprender las percepciones de I.E. la calidad de los servicios educativos. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; Las variables de 2019 se midieron una vez en sus dimensiones y las variables de la encuesta no se manipularon. (Hernández, Fernández & Bautista, 2014).

M → OX

Donde:

M: es la muestra.

OX: es la observación de la variable Calidad del servicio educativo.

### Población y muestra de estudio

La población es “el conjunto de individuos o elementos que reúnen las características a estudiar en el problema planteado”. En este caso, la investigación se realizó sobre la población total de estudiantes de quinto año de secundaria de la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, His, Ayabaca, Piura; 2019, hay 20 estudiantes. (Fuentelsaz, 2004; p. 5);

En este caso, la muestra es "parte de una selección de investigación de elementos de población para verificar esta función o condición". Una muestra puede conceptualizarse como un subconjunto, un subconjunto de una población seleccionada. (Carrillo, 2015; pág. 8).

## Técnicas e instrumentos de investigación

### Técnicas

Se utilizó la técnica de la encuesta.

### Instrumento

Se utilizó como herramienta un cuestionario compuesto por preguntas ordenadas. Tienes que usar el análisis secuencial para obtener el resultado final del cálculo de la variable porque es una regla muy simple como esta:

$$\text{Calidad de Servicio} = 0.203*(\text{Fiabilidad}) + 0.2049*(\text{Capacidad de respuesta}) + 0.203*(\text{Garantía}) + 0.2028*(\text{Empatía}) + 0.1863*(\text{Elementos Físicos})$$

Para la Calidad en Servicios Educativos:

$$r = \frac{(145)(439144) - (8066)(7758)}{\sqrt{[(145)(457088) - (8066)^2][(145)(423390) - (7758)^2]}} = 0.9081$$

Tratándose de ítems en escala ordinal se aplica la corrección de la ecuación de Spearman – Brown:

$$R = \frac{2r}{1+r}$$

$$R = \frac{2r}{1+r} = \frac{2 * 0.9081}{1 + 0.9081} = 0.95$$

Resultando el estimador del coeficiente de fiabilidad de la prueba completa, el cual representa una alta confiabilidad.

### **Procesamiento de datos**

- Coordinar con la I.E. 14300-C.P. Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura., para incentivar el desarrollo de las actividades que se consideren convenientes para permitir realizar mediciones adecuadas.
- Se utilizan instrumentos para medir todas las variables de estudio. análisis de los datos
- Al finalizar el trabajo de investigación, la información recopilada se procesa en una hoja de cálculo de Excel y luego en el paquete estadístico SPSS.
- Se utilizó estadística descriptiva, para lo cual se aplicaron los resultados de la lectura del cuestionario a la I.E. Alumnos de 5to grado de secundaria. 14300-C.P. Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura.

## RESULTADOS

El objetivo del estudio fue comprender la I.E. servicios educativos. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019. Con base en las presentaciones de los estudiantes, usuarios del servicio para comprender los niveles de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y calificar más alto los elementos físicos de la IE, los siguientes son los resultados obtenidos después de recopilar información:

Tabla 1.

*Calidad de servicios educativos en la IE 14300 CP Cachaquito - Ayabaca.*

Calidad de servicio	Frecuencia	%
Bajo	3	15
Bueno	15	75
Excelente	2	10
Total	20	100

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes del 5to de secundaria.

La tabla 1 muestra que el 75% de los estudiantes cree que la calidad de los servicios educativos I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, His, Ayabaca, Piura; 2019 es un buen año, pero el 15% cree que el nivel es bajo. Asimismo, un 10% cree que el nivel es excelente.

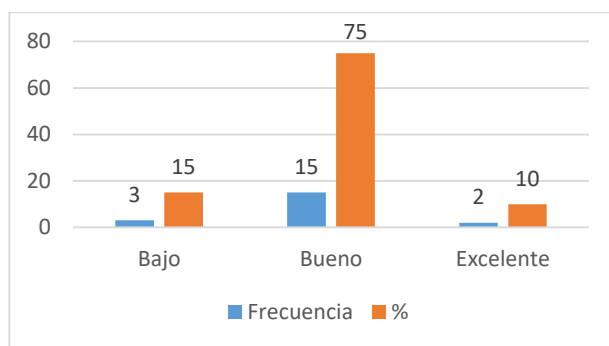


Figura 1: Calidad de servicios educativos

En la figura 1 se muestra la frecuencia y porcentaje de la calidad de servicios educativos en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.

Respecto a las dimensiones que generaron los objetivos específicos, se muestran los siguientes resultados:

Dimensión: Fiabilidad

Tabla 2

*Evaluación de la dimensión Fiabilidad*

Fiabilidad	Frecuencia	%
Pésimo	1	5
Bajo	5	25
Bueno	11	55
Excelente	3	15
Total	20	100

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes del 5to de secundaria.

De la Tabla 2, en cuanto a la dimensión de confiabilidad, se puede observar que el 55% es un nivel "bueno". Un buen recordatorio es que el 5% percibe el peor nivel y el 25% percibe el nivel bajo. Si se combinaran estos malos resultados, estaríamos en un preocupante 30%. El 15% dijo que la confiabilidad estaba en un nivel excelente.

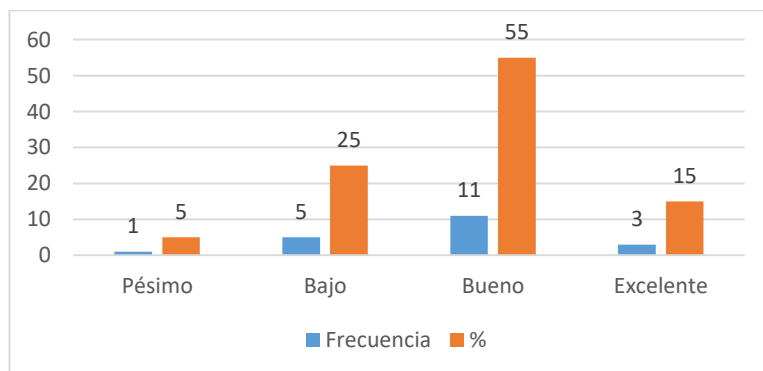


Figura 2: Valoración de la dimensión Fiabilidad.

En la figura 2 se muestra la frecuencia y porcentaje de la dimensión fiabilidad de servicios educativos en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.

Tabla 3

*Evaluación de la dimensión capacidad de respuesta.*

Capacidad de respuesta	Frecuencia	%
Pésimo	1	5
Bajo	4	20
Bueno	11	55
Excelente	4	20
Total	20	100

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes del 5to de secundaria.

La tabla 3 muestra para la dimensión de capacidad de respuesta que el 55% es un nivel "bueno". También se muestra una advertencia cuando se verifica que el 5% de las personas experimenta el peor nivel y el 20% percibe el nivel bajo. Si se combinaran estos malos resultados, estaríamos en el preocupante 25%. El 20% indicó que la respuesta estuvo en un nivel excelente.

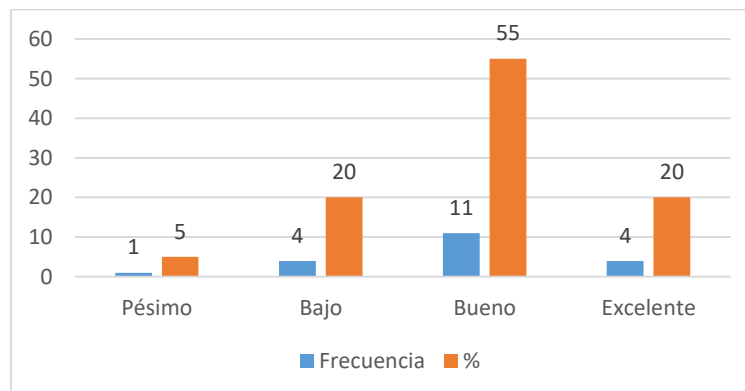


Figura 3: Valoración de la dimensión Capacidad de respuesta.

En la figura 3 se muestra la frecuencia y porcentaje de la dimensión capacidad de respuesta de servicios educativos en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.

Tabla 4

*Evaluación de la dimensión garantía.*

Garantía	Frecuencia	%
Pésimo	0	0
Bajo	4	20
Bueno	12	60
Excelente	4	20
Total	20	100

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes del 5to de secundaria.

En la tabla 4, respecto a la dimensión garantía, se aprecia que el 60% indica un nivel “bueno”. El nivel bajo es percibido por el 20%. Hay un 20% que indica que la garantía está en un nivel Excelente.

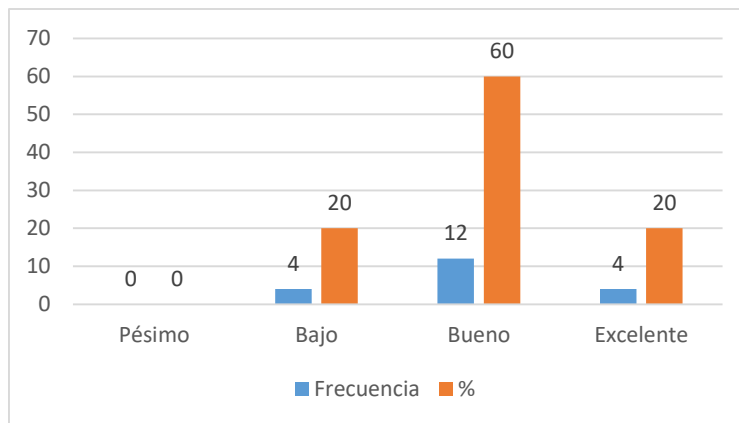


Figura 4: Valoración de la dimensión garantía.

En la figura 4 se muestra la frecuencia y porcentaje de la dimensión garantía de servicios educativos en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.

Tabla 5

*Evaluación de la dimensión empatía*

Empatía	Frecuencia	%
Pésimo	1	5
Bajo	4	20
Bueno	12	60
Excelente	3	15
Total	20	100

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes del 5to de secundaria.

La Tabla 5, en comparación con la dimensión emocional, el 60 % puede ver ese nivel "bueno". También se sugirió ansiedad y los niveles pobres se consideraron niveles bajos del 5 % y 20 %. Si se combinaran estos malos resultados, estaríamos en el preocupante 25%. 15% dijo que la dimensión de empatía es excelente

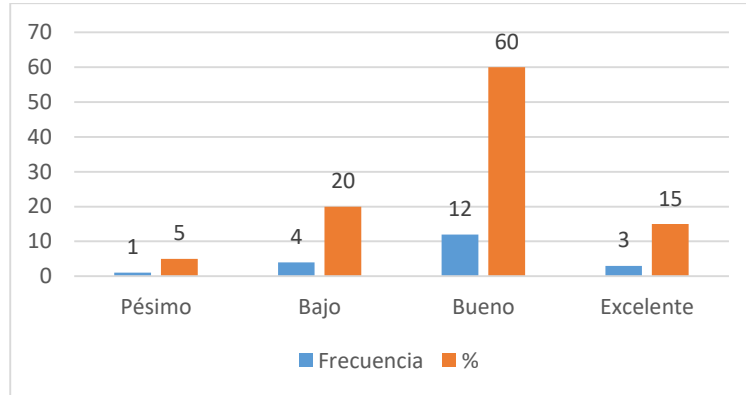


Figura 5: Valoración de la dimensión empatía.

En la figura 5 se muestra la frecuencia y porcentaje de la dimensión empatía de servicios educativos en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.

Tabla 6

*Evaluación de la dimensión elementos físicos*

Elementos físicos	Frecuencia	%
Pésimo	0	0
Bajo	3	15
Bueno	13	65
Excelente	4	20
Total	20	100

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes del 5to de secundaria.

La Tabla 6 muestra que el 65% es un nivel "bueno" para la dimensión de funcionamiento físico. El 15% pensó que era bajo. El 20% indicó que los elementos físicos estaban en un nivel excelente.

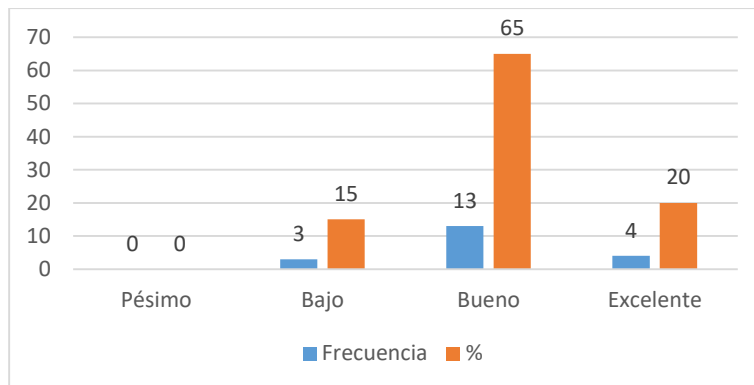


Figura 6: Valoración de la dimensión elementos físicos.

En la figura 6 se muestra la frecuencia y porcentaje de la dimensión elementos físicos de servicios educativos en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El objetivo del estudio fue comprender la I.E. servicios educativos. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019. Con base en presentaciones de estudiantes y usuarios del servicio para comprender los niveles de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y apreciación de los elementos físicos de la IE mencionados y relacionados con el logro de los resultados, se comparan los antecedentes y se proporciona el siguiente análisis:

Esto concuerda con Mamani, Calsina y Velazco (2017) en identificar características de los servicios académicos y administrativos que permitan evaluar los niveles de calidad y determinantes del servicio percibido; Para cumplir con las expectativas de los usuarios, las instituciones deben considerar los aspectos técnicos del servicio, incluidos los tangibles, el conocimiento y las habilidades de las personas, la tecnología y los aspectos funcionales relacionados con la capacidad de respuesta, la confiabilidad, el servicio al usuario y la empatía, que ayudan a definir la imagen que transmite la institución. calidad de servicio, la educación es considerada en este estudio Dimensión a considerar. calidad de servicio. Esto también es consistente con Nobario (2018), incluso utilizando una escala Likert de 5 puntos para medir la satisfacción. Se encontró que la satisfacción de los estudiantes en materias de baja y alta demanda estaba cerca del nivel 4, caracterizado por "satisfacción". la calidad de los servicios educativos. Encontrar esta similitud en los resultados puede confirmar la idoneidad del instrumento utilizado, así como su uso y manejo.

Los resultados de este estudio muestran que las variables estudiadas, la calidad de los servicios educativos, deben estar relacionadas con otras variables, como el síndrome de burnout, la resiliencia estudiada por Araujo (2021) y el liderazgo de los directivos

estudiados. Cruz y Santos (2021). También puede deberse a las variables de gestión estratégica creadas por Payano (2019).

Los resultados logrados por Cruzado (2021) deberían atraer importantes atención a su investigación. La relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios con la satisfacción de los usuarios debe ser 569 usuarios y 238 usuarios. El nivel de servicio muestra un nivel muy malo del departamento de gestión de educación local de Alto Amazon hasta 2020, 40 %. Esto nos lleva a pensar que el uso de poblaciones o muestras más grandes puede arrojar resultados diferentes a los obtenidos en este estudio.

Es importante mencionar que Mena (2021), en su trabajo de investigación relacionado con la evaluación de la calidad de los servicios educativos para determinar la lealtad de los estudiantes, busca mejorar los procesos administrativos y crear datos que permitan generar estrategias más ambiciosas durante la ejecución. la calidad de los servicios administrativos y educativos y la determinación de la lealtad de los estudiantes, los autores hacen las siguientes recomendaciones: Continuar el programa de gestión de calidad iniciado, invertir en la implementación del programa de marketing y ampliar Sv. Institución Educativa Agustín; esto nos permite identificar necesidades para aplicar un plan de marketing y definitivamente mejorar la parte física del campus.

## CONCLUSIONES

La calidad de los servicios de educación es 14300 C.P. De Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; Los resultados indican el 75 % en 2019, el bajo nivel del 15 % y la excelente reducción al 10 %.

En cuanto al componente de calidad de los servicios educativos para los servicios educativos en el nivel de confiabilidad, 14300-C.P. De Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; En 2019, el 55 % de las personas indican que los niveles altos, el 25 % de los niveles malos, el 15 % sobresalientes y el 5 % indican niveles pobres.

En el nivel de capacidad de respuesta de los servicios educativos. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; En 2019, el 55 % calificó bien y el 20 % calificó bajo; El 20% fueron excelentes y solo el 5% indicó una mala respuesta.

En el nivel de garantía de servicios educativos a un nivel garantizado. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; En 2019, el 60% fue calificado como bueno, el 20% como malo y el 20% como excelente.

Nivel de Empatía por los Servicios Educativos I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; En 2019 se determinó que el 60% reportó buenos niveles de empatía, el 20% reportó niveles bajos, el 15% reportó niveles excelentes y el 5% reportó niveles malos.

Evaluación del nivel del elemento físico en la provisión de educación I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; En 2019, el 60% es bueno, el 20% es malo, el 15% es excelente y el 5% es malo.

## **RECOMENDACIONES**

Con base en los resultados del estudio, se recomienda desarrollar programas que puedan mejorar la percepción de la calidad de los servicios educativos, especialmente en relación con las dimensiones investigadas, a saber, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos físicos.

Aplicar las herramientas de este estudio a instituciones educativas de otras jurisdicciones, que puedan tener otras características, como número de estudiantes, tipo de institución educativa, etc., para confirmar, rechazar o identificar nuevos resultados que puedan ser de utilidad en el campo de la educación. un estudio de la calidad de los servicios educativos.

## AGRADECIMIENTOS

Me siento muy contenta de poder hacer mención de todos a quienes agradezco el poder llegar al cumplimiento de esta meta tan anhelada que es el trabajo de tesis en honor a tal orgullo deseo empezar mi agradecimiento con los siguientes:

A: Nuestro Hacedor por darme la vida, la voluntad, de mantenerme firme y no decaer durante este gran esfuerzo para seguir adelante en todo este proceso de realización profesional.

A mi familia por ser un apoyo constante en todo este desarrollo

A la Universidad San Pedro, filial Sullana por darme las pautas a la facultad de estudios, por tener profesionales de tan buena calidad.

A mi asesor de tesis por ser la persona con gran profesionalismo que ha sabido direccionar este trabajo de tesis

A la I.E 14300 C.P Cachaquito Suyo – Ayabaca por facilitarme todos los datos necesarios

A mis compañeros y compañeros

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Albacete, C. (2004). Calidad de servicio en alojamientos rurales. Editorial Universidad de Granada. Granada.
- Aragón, N. (2001). Gestión de la Calidad II. Memorias de la maestría Administración de Negocios. Facultad de Ciencias Empresariales. UCLV. 2003.
- Braslavsky, C. (2004). Diez factores para una Educación de Calidad para todos en el siglo XXI. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 4(2e), pp.84.
- Deming, E. (1989). Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Díaz, Y. y Pons, C. (2004). “Medición de la calidad de servicio percibida: el caso de la sucursal 4312 del BPA de Villa Clara”. [En línea]. Disponible en: <http://www.calidad.org/articulosseleccionados2004>.
- Drucker, P. (1996). El líder del futuro. Deusto. Barcelona.
- EFQM (1988). “Fundación europea para la gestión de la calidad”, [En línea], disponible en: <http://www.efqm.com>
- Fundación Iberoamericana (1999). “Fundación Iberoamericana para la gestión de la calidad”, [En línea], disponible en: <http://www.fundibeq.com>
- Gallo, M.; Rojas, G.; Rodríguez, R.; Blanco, I. y Díaz, Y. (tutora) (2008). “Investigación sobre calidad del servicio en el Centro de Promoción Sor María Romero”. Trabajo de Diplomado en Mercadeo y Publicidad. Universidad de Managua.
- García, J. (2008). “La Calidad de la gestión Académico, administrativa y el desempeño docente según los alumnos de Maestría de la Facultad de educación de la

UNMSM”, Tesis para optar el grado académico doctor en educación en la Facultad de Educación de la UNMSM.

GÓMEZ, A. (2000). Un aporte sobre calidad en educación. <http://www.educar.org/articulos/Calidadeneducacion.asp>

Gurú, C. (2003). Tailoring e-service quality through CRM. *Managing Service Quality*. Volumen 13. Número 6.

Hammer, M. y Champy, J. (1994). *Reingeniería de la empresa*, Parramón, Barcelona.

Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*, Sexta edición, Mc Graw Hill, México <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

NC ISO 9001:2008. *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*.

NC ISO 9000:2005. *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*.

Pons, R. C.; Morales, L. y Díaz, Y. (2007). “El papel de la imagen en la elección de un destino turístico”. *Revista Retos Turísticos*. Número 3. Universidad de Matanzas. Cuba. ISBN 1681-9713.

Ramos, J.; Collado, G.; Marzo, J.; Subirats, M. y Martín, P. (2001). “Calidad de servicio percibida por gerentes, empleados y clientes de hoteles y restaurantes”. *Revista de Psicología Social Aplicada*. Volumen 11. Número 1.

SERVQUAL - Evaluación de la Calidad del Servicio - Anteco. En caché organización a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. [www.rebiun.org/export/docReb/biblio\\_servqual.pdf](http://www.rebiun.org/export/docReb/biblio_servqual.pdf)

Zeithaml, V. et. al. (2004). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

## APENDICES Y ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variable
¿Cuál es el nivel de calidad del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019?	El nivel de calidad del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019 es bajo.	<p><b>Objetivos generales</b>                      Determinar el nivel de calidad del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b>                      Determinar el nivel de fiabilidad del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.                      Determinar el nivel de capacidad de respuesta del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.                      Determinar el nivel de garantía del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.                      Determinar el nivel de empatía del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.                      Determinar el nivel de los elementos físicos del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.</p>	Calidad del servicio educativo

## Anexo 2: Instrumento

### CUESTIONARIO

#### CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS

##### INTRODUCCIÓN

El presente instrumento pretende medir la calidad de servicios que ofrece una institución educativa, en base a las declaraciones de un usuario.

**AUTORA:** Virginia Filomena Areche Zarate

##### INSTRUCCIONES:

- Procura no detenerte demasiado en cada una de las afirmaciones que se plantea, pero tampoco las contestes sin reflexionar.
- Desarrolla todos los reactivos.
- El desarrollo del presente instrumento es personal.
- Por favor desarrolle el instrumento con la sinceridad que a usted la caracteriza.
- El desarrollo del presente tiene una duración máxima de 15 minutos.
- Para calificar cada reactivo, utilice la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4	3	2	1

## EJECUCIÓN

N.º	FIABILIDAD	RESPUESTA			
		4	3	2	1
1	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes.				
2	Resulta probable que de aquí a 5 años se alcance la acreditación.				
3	Al finalizar los estudios secundarios la alumna logrará el perfil esperado				
4	El colegio es una entidad significativa para la ciudad				
5	La ejecución de las tareas docentes se realiza con lealtad.				
6	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida.				

N.º	CAPACIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA			
		4	3	2	1
7	El colegio conoce el grado de satisfacción de los alumnos, padres y apoderados en relación a su funcionamiento (se aplican encuestas, se realizan reuniones, entrevistas, u otros).				
8	Estoy satisfecho con los resultados de aprendizaje logrado por los alumnos en el colegio.				
9	Estoy satisfecho con los resultados obtenidos por los alumnos en actividades no académicas (tales como participación en ferias, concursos, actividades deportivas u otras).				
10	La preparación del contenido de las clases que realizan los profesores es				

	eficiente.				
11	Se invierte en la capacitación y formación profesional.				
12	La dirección del colegio informa anualmente de los resultados de aprendizaje de los alumnos y otros resultados obtenidos.				
13	Se cuida el desarrollo de estrategias para las relaciones humanas.				
14	El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros de estudios superiores.				
N.º	<b>GARANTÍA</b>	<b>RESPUESTA</b>			
		4	3	2	1
15	Se nos ofrece anualmente una adecuada información sobre la oferta académica para los alumnos.				
16	Los profesores manejan bien los contenidos de las materias que enseñan.				
17	En este colegio, cuando un profesor es mal evaluado en forma reiterada se le despide.				
18	Estoy satisfecho con la formación personal (en valores, en lo social y afectivo) que reciben los alumnos en este colegio.				
19	Existe una cultura de corresponsabilidad en el interno y externo.				
20	Los profesores cuentan con títulos pedagógicos.				
21	El personal que labora en el centro tiene una formación cristiana.				
22	El personal desempeña adecuadamente su labor.				

N.º	EMPATÍA	RESPUESTA			
		4	3	2	1
23	Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de Familia.				
24	Los profesores demuestran confianza a los alumnos en sus capacidades.				
25	Hay apertura a la escucha y al diálogo.				
26	Los profesores estimulan constantemente los avances, esfuerzos y logros de las alumnas.				
27	Existe un clima de sensibilidad social y clima familiar.				
28	Los alumnos son acompañados adecuadamente por sus profesores en el proceso de aprendizaje académico.				
29	Los alumnos son acompañados adecuadamente por sus profesores en el proceso de desarrollo personal, social y maduración de su fe.				

N.º	ELEMENTOS FÍSICOS	RESPUESTA			
		4	3	2	1
30	El colegio cuenta con un adecuado reglamento para la seguridad e higiene.				
31	Se tiene Biblioteca, talleres y centros de información.				
32	Existe un adecuado mantenimiento de la infraestructura (salas, parques, baños, aulas, etc.) del colegio.				
33	Los ambientes de la institución: laboratorio, talleres, biblioteca están implementados.				

34	La institución educativa está ubicada en una zona de mayor demanda.				
35	Los Quioscos de la escuela están ubicados en lugares estratégicos.				
36	La información que se da en los textos de la biblioteca física y virtual con la que cuenta el colegio está actualizada.				
37	Los equipos informáticos que el colegio brinda para usarlos en las clases están actualizados.				

***Muchas gracias***

### **Anexo 3: FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO**

Autora	VIRGINIA FILOMENA ARECHE ZARATE
Nivel de confianza	95%
Instrumento	Cuestionario estructurado de ítems
Población	20 estudiantes
Localización	I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura.
Fecha de realización	Octubre del 2019

### Anexo 4: Matriz de Datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3	2	1	3	2	1	2	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1
3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1
4	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2
5	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	1
6	1	1	2	1	4	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	4	2	1	2
7	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	2	1	3	2	1	2	1
8	3	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1
9	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	3	1	2	2	2	2
10	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1
11	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	3	1	1
13	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
14	1	4	2	1	1	2	1	2	3	1	2	1	1	3	2	1	3	2	3	2
15	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1
16	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1
18	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
19	2	2	1	3	1	4	1	1	1	2	1	3	3	1	4	3	1	3	1	1
20	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2

	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37
1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3	2	1	3	2
2	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	4	1	1	3	1	1
3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
4	1	4	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2
5	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2
6	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1
7	1	1	1	1	2	1	2	1	2	4	1	1	3	2	1	3	2
8	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1
9	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	3	1	2
10	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1
11	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	3	2	4	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1
14	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	2	1	1	3	2	1	3
15	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2
16	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1
18	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2
19	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	1
20	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2

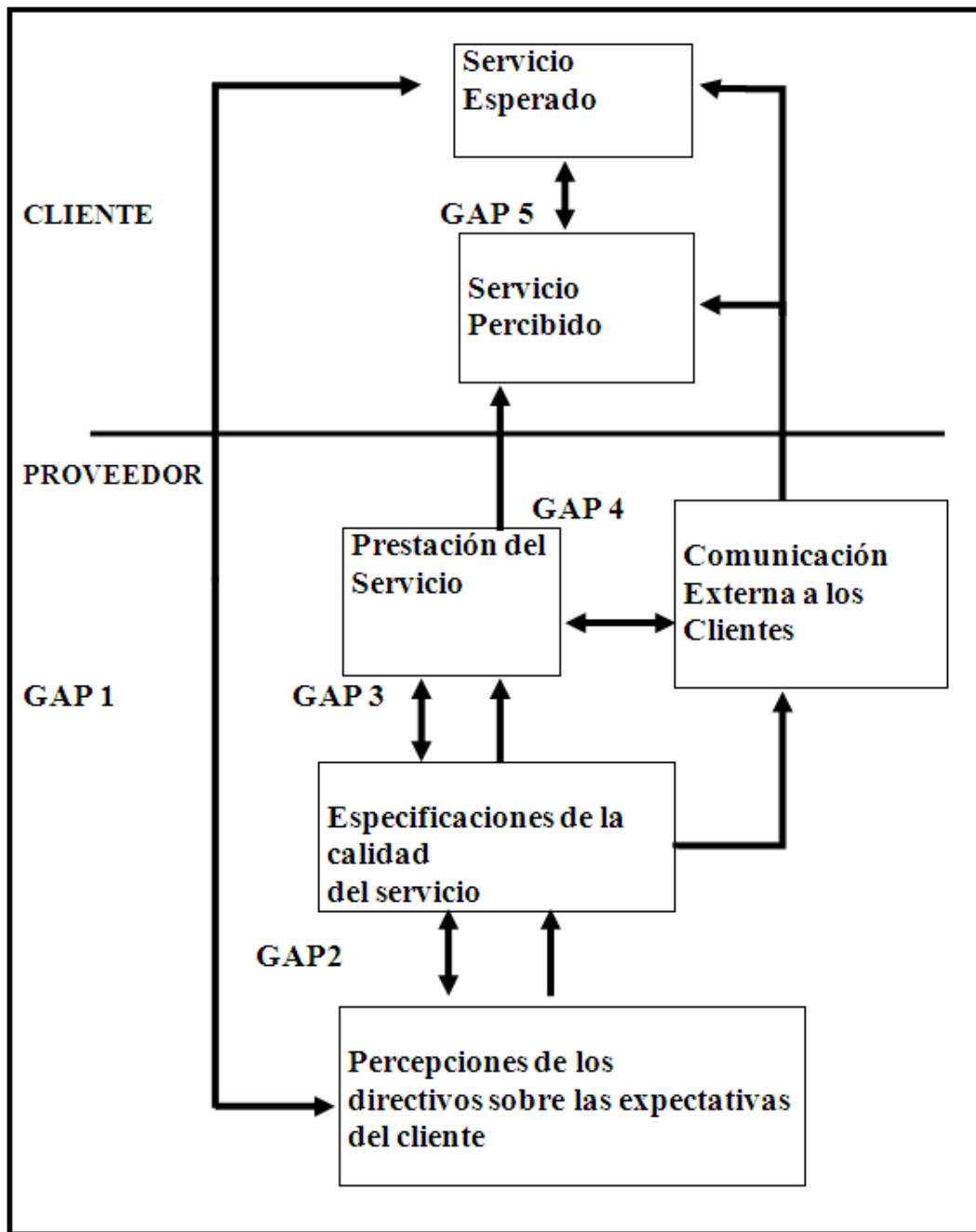
**Anexo 5:**



Figura 7: Adaptación del Modelo Europeo de Gestión de Calidad efectuada por el Ministerio de Educación y Cultura de España para su aplicación en los centros educativos públicos.

Fuente: [www.gestion-calidad.com](http://www.gestion-calidad.com)(2002)

Anexo 6:



**Figura 8.** Modelo conceptual de calidad en el servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry

Fuente: Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total, Berry, T. (1998).

## **Anexo 7:**

<i><b>Fiabilidad</b></i>	<i>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.</i>
<i><b>Capacidad de Respuesta</b></i>	<i>Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.</i>
<i><b>Seguridad</b></i>	<i>Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.</i>
<i><b>Empatía</b></i>	<i>Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.</i>
<i><b>Elementos Tangibles</b></i>	<i>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</i>

**Figura 9:** Modelo resumido de Zeithaml, Parasuraman y Berry, sobre las dimensiones que utilizan los clientes para evaluar la calidad de los servicios.

Fuente: Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total, Berry, T. (1998).

## Anexo 07

### Repositorio Institucional



## REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Socola Vidal Flor del Rocío		03689257	flor@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	Testis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico
<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación			
3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup>			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad
<input type="checkbox"/>	Maestría		<input type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
Calidad del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.			
5. Programa Académico			
Educación Secundaria en la especialidad de Educación para el trabajo			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público <sup>2</sup> (Info: <a href="http://repositorio.usp.edu.pe/openAccess/">http://repositorio.usp.edu.pe/openAccess/</a> )		<input type="checkbox"/> Acceso restringido <sup>3</sup> (Info: <a href="http://repositorio.usp.edu.pe/restrictedAccess/">http://repositorio.usp.edu.pe/restrictedAccess/</a> ) <sup>4</sup>
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

#### A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de Investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

#### B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS <sup>5</sup>

I autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de Investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. <sup>6</sup>

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	12	12	2025



Huella Digital



Firma

#### Instituto

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 003-2018-SU-UNSP-CO. Reglamento del Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar a los Grados Académicos y Títulos Profesionales, en el inciso 8.2.
- Ley N° 26885 y ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (D.S. 008-2015-PCM).
- Si el autor otorga el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer entrega de forma en línea y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Anexo de la Ley 822.
- En caso de que el autor otorga la segunda opción, debidamente se justificará los datos de autor y número de la obra, de acuerdo al directorio N° 004-2014-CO-CONYTEC-DEIC (y sucesivos 3.7) y el 8) que rige el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que promueve el desarrollo de un conjunto de licencias flexibles y de términos sencillos tecnológicas que faciliten la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias son las que permiten que el autor otorgue crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2. del artículo 17° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar a los Grados Académicos y Títulos Profesionales (R.N.T.I.) Las universidades, institutos y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos sus trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los sustentados en sus repositorios institucionales prevaleciendo a los de acceso abierto o restringido por cualquier otro medio, recabados por el Repositorio Digital RIMATI, a través del Repositorio ALCA<sup>7</sup>.

Nota: - En caso de fallecimiento de la persona, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 30, nota: 30.3).

## Anexo 08

### Reporte de Similitud

Calidad del servicio educativo en la I.E. 14300-C.P. de Cachaquito, Suyo, Ayabaca, Piura; 2019.

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>28</b> %	<b>27</b> %	<b>3</b> %	<b>17</b> %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>8</b> %
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4</b> %
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2</b> %
<b>4</b>	<b>dspace.utb.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>lizethpabon11.wordpress.com</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>8</b>	<b>dspace.unl.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %



9	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
10	acacia.org.mx Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
13	www.aulawitv.com Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1 %
15	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
18	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Cuauhtemoc Trabajo del estudiante	<1 %



20	repositorio.umch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
22	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorioinstitucional.uabc.mx Fuente de Internet	<1 %
24	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
25	www.regionhuancavelica.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
27	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	<1 %
28	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	ivory-mgmt.com Fuente de Internet	<1 %
30	doczz.net Fuente de Internet	<1 %



31	documents.mx Fuente de Internet	<1 %
32	observatorio.campus-virtual.org Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	<1 %
35	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
36	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	Submitted to Universidad Del Magdalena Trabajo del estudiante	<1 %
38	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
40	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
41	Submitted to Universidad Popular Autonoma del Estado de Puebla Trabajo del estudiante	<1 %



42	<a href="http://doaj.org">doaj.org</a> Fuente de Internet	<1 %
43	<a href="http://repositorio.espe.edu.ec">repositorio.espe.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
44	<a href="http://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
45	<a href="http://revistas.pucese.edu.ec">revistas.pucese.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
46	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
47	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	<1 %
48	<a href="http://cybertesis.urp.edu.pe">cybertesis.urp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
49	<a href="http://docplayer.net">docplayer.net</a> Fuente de Internet	<1 %
50	<a href="http://prezi.com">prezi.com</a> Fuente de Internet	<1 %
51	<a href="http://worldwidescience.org">worldwidescience.org</a> Fuente de Internet	<1 %
52	<a href="http://www.cpeip.cl">www.cpeip.cl</a> Fuente de Internet	<1 %
53	<a href="http://www.keisen.com">www.keisen.com</a> Fuente de Internet	<1 %



		<1 %
54	congresosucv.com Fuente de Internet	<1 %
55	helvia.uco.es Fuente de Internet	<1 %
56	inid.umh.es Fuente de Internet	<1 %
57	moam.info Fuente de Internet	<1 %
58	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
59	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
60	www.koideas.com Fuente de Internet	<1 %
61	www.qualidade.org Fuente de Internet	<1 %
62	www.sgi.org Fuente de Internet	<1 %



Excluir citas       Apagado       Excluir coincidencias < 10 words  
 Excluir bibliografía       Activo