



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“Nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” de Cajamarca, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autores:

Aleida Lizeth Marín Llaguento
Hitler Jhosimar Marín Chingay

Asesor:

Dr. Alex Miguel Hernández Torres

Lima - Perú

2021

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Alex Miguel Hernández Torres, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Marín Chingay, Hitler Jhosimar
- Marín Llaguento, Aleida Lizeth

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “Nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” de Cajamarca, 2020” para aspirar al título profesional de: Licenciado por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Marín Chingay, Hitler Jhosimar y Marín Llaguento, Aleida Lizeth para aspirar al título profesional con la tesis denominada: Nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa "Julio Ramón Ribeyro" de Cajamarca, 2020.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a Dios por darnos fortaleza, salud y perseverancia para concluir nuestros estudios universitarios.

A nuestros padres, por su amor incondicional, comprensión, y apoyo en el transcurso de nuestra carrera.

A hermanos, familiares y amigos por motivarnos y brindarnos todo su apoyo.
Esto fue posible gracias a ustedes.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos vida y salud, para hoy estar presentando este trabajo de investigación y optar al grado de licenciado en administración.

A nuestros asesores por su orientación durante el proceso y todos los docentes que nos brindaron la enseñanza y apoyo durante la carrera.

A nuestros padres por su amor, trabajo y dedicación, y hacer de nosotros las personas que somos ahora, gracias ellos por confiar siempre en nosotros. A toda nuestra familia que estuvo allí cuando más lo necesitamos, a nuestros amigos que con su apoyo moral y buenos deseos hicieron que nos sintamos más fuertes para seguir adelante.

Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS.....	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	27
CAPÍTULO III. RESULTADOS	35
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	53
REFERENCIAS	60
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Cantidad de estudiantes del quinto grado	27
Tabla 2	Dimensiones de la variable: Calidad de servicio	29
Tabla 3	Calificación de la variable mediante la escala tipo Likert.....	29
Tabla 4	Análisis de fiabilidad del instrumento de Calidad de Servicio.....	30
Tabla 5	Estadística del total de elementos.....	30
Tabla 6	Ficha técnica	33
Tabla 7	Valoración Porcentual: Dimensión Elementos Tangibles	35
Tabla 8	Valoración Porcentual: Dimensión Fiabilidad	37
Tabla 9	Valoración Porcentual: Dimensión Capacidad de Respuesta.....	38
Tabla 10	Valoración Porcentual: Dimensión Seguridad	40
Tabla 11	Valoración Porcentual: Dimensión Empatía	41
Tabla 12	Resumen Valoración Porcentual: Dimensiones de Calidad de Servicio	43
Tabla 13	Valoración Porcentual: Variable Calidad de Servicio.....	44
Tabla 14	Plan de acción.....	49
Tabla 15	Matriz de Evaluación de Desempeño Laboral.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de la dimensión Elementos Tangibles.....	36
Figura 2. Nivel de la dimensión Fiabilidad	37
Figura 3. Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta.....	39
Figura 4. Nivel de la dimensión Seguridad	40
Figura 5. Nivel de la dimensión Empatía	42
Figura 6. Variable Calidad de servicio	44
Figura 7. Ciclo de Deming - PHVA	46
Figura 8. Propuesta de mejora.....	52

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de calidad de servicio de la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” de Cajamarca, 2020. La metodología usada es descriptiva, de tipo no experimental. La población está formada por los 437 estudiantes de educación secundaria, la muestra del estudio fueron los 78 estudiantes del quinto grado, para dicha selección se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

Se utilizó la teoría del modelo Servqual para medir la calidad de servicio a través de la escala tipo Likert; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con 22 ítems, para el análisis de los datos se realizó por medio del programa IBM (SPSS) y se determinó la confiabilidad del instrumento mediante el estadístico Alpha de Cronbach.

Los resultados de la investigación muestran que el servicio ofrecido presenta un nivel aceptable entre los estudiantes de la Institución Educativa, siendo las dimensiones con mayor nivel de aceptación seguridad y empatía debido al comportamiento e interés que muestra el personal hacia los estudiantes. Así mismo, fueron las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad las que alcanzaron un bajo nivel por lo que, se planteó algunas propuestas de mejora que sirvan de apoyo en la toma de decisiones para incrementar la calidad de servicio ofrecido.

Palabras clave: Calidad, Servicio, modelo Servqual, Instituciones Educativas, Atención al cliente.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La importancia de ofrecer servicios educativos de calidad es más exigente a nivel mundial. Ahora los clientes tienen un amplio conocimiento sobre la calidad de un servicio, las empresas han desarrollado técnicas y herramientas para medir la calidad de servicio y cumplir sus objetivos, de esto depende el crecimiento y desarrollo de un país. Las escuelas vienen optando por mejorar la calidad educativa e implementado nuevos modelos de enseñanza que estén acorde a las exigencias de cada gobierno (Suárez, 2016).

Las escuelas tienen la necesidad de implementar sistemas de gestión de calidad que ayuden en el desarrollo de una buena educación, estos sistemas contribuyen a reconocer las expectativas de los clientes sobre el servicio brindado, y a su vez el cumplimiento de los indicadores de calidad que buscan la satisfacción de las necesidades de los clientes a través de la mejora continua de los procedimientos para alcanzar un servicio de excelencia. (Basantes, 2017).

La gestión de calidad educativa definida por Elliot (2017) como la manera de comprender y conducir la comunidad educativa, permitiendo la toma de mejores decisiones y una comunicación efectiva entre los entes involucrados, afirma que cada proceso administrativo ayuda a la Institución Educativa a transmitir correctamente la información, conduciendo los problemas, planteando estrategias de mejoras o soluciones que aseguren el buen desempeño y la calidad del servicio.

Uno de los principales objetivos de cada organización es generar calidad, con el fin de mantenerse en el mercado, cada día más competitivo. Se evidencia que todas las organizaciones vienen cambiando sus estrategias al momento de ofrecer sus productos y servicios para obtener la fidelidad de sus clientes y lealtad de sus colaboradores (Nava, 2014; citado por Ramos, 2019).

Según Alvarado et al. (2016), en un estudio realizado sobre el análisis de la percepción de la calidad educativa en la Universidad Autónoma de Nuevo León y El Instituto Tecnológico Superior de Monterrey, tuvo como objetivo analizar la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio que reciben, a través de la aplicación de una encuesta semiestructurada, se obtuvo información que permitió el desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales; el cual permitió clasificar las percepciones de los estudiantes sobre los diferentes componentes y factores que cada casa de estudio ofrece. Los resultados fueron que los estudiantes del Instituto Tecnológico Superior de Monterrey tienen mayor inclinación por la infraestructura moderna e innovación tecnología, por otro lado, los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León aprecian el desempeño y preparación de los docentes.

En un estudio realizado en México por Álvarez et al. (2015), sobre la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos por las instituciones tanto públicas como privadas, se logró concluir que los estudiantes en su mayoría perciben una calidad positiva de la capacitación, conocimiento y actitudes que presenta el docente, así como también su autorrealización. Los resultados además señalan que los estudiantes tienen como aspectos importantes la infraestructura y los servicios administrativos al momento de calificar la calidad del servicio que se le brinde.

Se concluyó, que existe una gran diferencia entre las instituciones públicas y privadas, en cuanto a la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía de la calidad de servicio educativo a través de estándares que en su mayoría son las instituciones privadas las que implementan estrategias para lograrla. Sin embargo, las instituciones del sector público son quienes carecen de esta práctica por lo tanto es necesario que trabajen de manera ardua con el propósito de mejorar su calidad.

Estas investigaciones se relacionan directamente con el presente estudio en la dimensión elementos tangibles donde manifiestan que existe un mayor índice de clientes que buscan como aspecto imprescindible la infraestructura, equipos y la apariencia del personal al elegir un servicio. Por lo que, es necesario que el servicio brindado cuente con estos aspectos que ayudan a fortalecer a la empresa.

Basantes (2017), en su investigación sobre el Modelo Servqual académico como factor de desarrollo de calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador, tuvo como objetivo establecer el grado de influencia de dicho modelo en la calidad de los servicios educativos y en la satisfacción de los estudiantes. Se determinó que este modelo relaciona la demanda de la sociedad con las necesidades de los estudiantes, así como el cumplimiento de estándares de calidad que le permitan mejorar el servicio educativo, por lo que se recomienda a todas las instituciones su aplicación por contribuir y ser efectiva de manera significativa en otorgar un servicio de calidad.

Esta investigación se relaciona con el presente estudio en el uso del modelo Servqual para la medición de la calidad de servicio, tomando en cuenta las líneas de la administración podemos decir que, medir las percepciones de los clientes sobre el servicio brindado, debe considerarse una prioridad para conocer lo que valoran del servicio y que se debe cambiar si es inadecuado.

El estudio realizado por Cervantes et al. (2018) donde su objetivo es medir la calidad de servicio en una institución de educación superior en la Ciudad de Barranquilla muestra como resultado que las necesidades y expectativas de los clientes difieren mucho en la hora de la prestación del servicio. Las instituciones no solo son un producto o un servicio, sino que también debemos observar las condiciones que se le brinda al cliente como también los horarios y tiempo de respuesta. Estos se convierten en una experiencia personal ya sea

positiva o negativa. Concluyendo con esto, que la calidad del servicio depende de la experiencia generada al momento de la prestación, por lo tanto, se debe competir mediante los requerimientos establecidos para marcar la diferencia frente a sus competidores.

Uno de los aspectos que define el éxito de ofrecer un buen servicio, es el tiempo de respuesta, y es que es fundamental llegar en el momento justo en que el cliente lo solicita, encontrar el equilibrio entre la capacidad de respuesta y calidad es un gran desafío, pero que con el cual evalúa la eficiencia de una empresa.

Jaén y Solano (2018) Calidad en servicios educativos mediante aplicación de Servqual, caso Universidad Técnica de Machala, su objetivo fue evaluar la calidad del servicio brindado en dicha institución. Obteniendo resultados relevantes, para mejorar la percepción sobre esta casa de estudio, se obtuvo además resultados positivos donde tres de las cinco dimensiones fueron superiores evidenciando una buena calidad de servicio, también se indica que los resultados al ser negativos no se deben a que haya una mala calidad de servicio; sino, que el modelo SERVQUAL muestra la percepción recibida y a su vez las expectativas que tiene los clientes antes de que se brinde un servicio.

Por lo tanto, lo descrito por Jaén y Solano (2018) desde el punto de vista de la administración se puede decir que, existe una relación directa con la presente investigación, puesto que, hay una gran expectativa de los clientes hacia la empresa por el servicio que esperan recibir por primera vez o que ya en algún momento tuvieron una mala experiencia en algún otro lugar y buscan tener una mejor calidad de servicio.

García y Hurtado (2019) en su estudio sobre la calidad del servicio educativo en una institución de educación superior privada de la ciudad de Pereira en Colombia, se utilizó el Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio esperado y recibido. A través de los resultados, se demostró que hay una deficiencia en la oferta, la cual no permite que la institución alcance los niveles óptimos de percepción de los clientes. Por tanto, se

recomienda hacer un análisis de la Institución Educativa para que cumpla con los requerimientos solicitados por el Ministerio de Educación Nacional.

Desde el contexto de la administración se define a la calidad como “el conjunto de principios, sistemas, procesos, métodos y técnicas” que permiten el cumplimiento de las exigencias y simplificación de los errores (Fernández y Peña, 2012). Por otra parte, la calidad desde el contexto de los servicios, se define bajo el supuesto que todos los miembros y aspectos de la empresa se deben involucrar en cada una de las actividades que desarrolla, para lograr la mejora continua de la calidad dentro de la organización. En tal sentido no solo se calificará el producto, sino que involucra a la empresa en su conjunto. (Mora, 2011)

Según Lugo y Gómez (2013), se relaciona con los estándares que debe cumplir “algo” para determinar su juicio de valor, cuando este concepto se refiere a educación, estos estándares están focalizados generalmente en la obtención de aprendizajes significativos para formar ciudadanos responsables.

William Deming (1988) en su teoría de la calidad total plantea que la calidad se debe incorporar al producto en todas las etapas, a fin de alcanzar un alto nivel de calidad. La dirección juega un papel principal en la mejora de la calidad y los resultados a largo plazo.

La estrategia de gestión académica para desarrollar la formación profesional utiliza el ciclo de Deming o también se le denomina el ciclo PHVA para la mejora continua de la calidad, y está dado por 4 etapas: Planear, hacer, verificar y actuar.

La planificación contempla la formulación de indicadores concretos de la calidad basada en las metas institucionales. El hacer, después de una autoevaluación, partiendo de una situación actual hacia las metas internas y externas. Se ejecutan actividades de mejora, las cuales inician con la sensibilización. Verificar, se usan diversos instrumentos como test a estudiantes, evaluaciones del desempeño docente, para medir los niveles de la calidad realmente alcanzados. Actuar, después de la verificación se formulan planes de mejora.

Deming con su ciclo de análisis permite comprender al no considerar un instrumento aislado a la autoevaluación, constituyéndola en la herramienta que reúne las acciones necesarias para desarrollar los procesos de mejora continua de la organización.

Díaz (2002) en su libro “Una aproximación a la Servucción en instituciones de educación superior” señala que los profesores franceses Pierre Eiglier y Eric Langeard, autores del libro “Servucción”, está referido a marketing en los servicios, basándose en el servicio que se quiere brindar y para que segmento de clientes. A partir de esto se va verificando el tipo de soporte que necesita el cliente, el área y personal quien lo atienda o brinde el servicio. Servucción aporta particularmente una visión de gestión en las organizaciones y permite designar un proceso creativo del servicio; poniendo énfasis en la calidad a los servicios como resultado para el sistema, al tener una característica diferente en el control y la supervivencia de las organizaciones.

Los profesores determinan la diferencia entre la fabricación de un producto y fabricación de un servicio; donde el cliente es un integrante importante del sistema al considerarlo como productor y consumidor, entendiendo la secuencia de los actos de participación del cliente y como este se beneficia con el servicio ofrecido. En lo educativo, se determina como un servicio prestado y social, teniendo el personal dos componentes de calidad, siendo funcional y emocional; para esto la actitud del prestador del servicio determinará la satisfacción del cliente.

Josep Juran (1904-2008), define a la calidad basándose en tres procesos Alvear Sevilla (1998), Cantú Delgado (2011) y Barrios (2018). El primer proceso de planificación de la calidad, está enfocado a los productos y servicios para poder cumplir con las exigencias de los clientes y seguimiento de pasos que ayuden a lograr el objetivo de calidad e identificar a los clientes específicos y sus necesidades. Así mismo, dar a conocer las características y procesos del producto que respondan inmediatamente a sus necesidades.

Como segundo proceso se menciona el control de calidad para cumplir los objetivos y a su vez se pueda corregir algunas desviaciones evaluando el comportamiento de la calidad, comparando cada empleado con los objetivos de calidad y su actuar cuando haya diferencias, para él esto es la esencia del proceso.

Su tercer proceso para mejora de la calidad, tiene una similitud a la dimensión elementos tangibles del modelo Servqual, basándose en tener una buena infraestructura y crear equipos con responsabilidades para alcanzar los objetivos.

Al respecto, Gadea (2000) menciona que la manera de encontrar la calidad en un producto o servicio depende de las especificaciones o normas para asegurar su calidad. En este sentido resulta complicado medir la calidad de un servicio por la variedad de componentes o dimensiones que esta posee, probablemente esta sea la razón por lo que la mayoría de investigaciones realizadas han tomado como modelo la escala y los factores propuestos por Parasuraman, Zeithalm y Berry (1985), denominado “Service Quality” (SERVQUAL), el cual consiste en comparar las expectativas de los clientes y la satisfacción que perciben en el servicio. (Loli et al., 2013)

El término calidad es definida por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), como el juicio global que puede tener el cliente sobre la excelencia de un servicio a través de la comparación de sus expectativas antes de recibir el servicio y las percepciones sobre el mismo cuando ya es recibido.

El modelo SEVQUAL es una técnica de investigación comercial, publicada por primera vez en 1988 por los investigadores Parasuraman, Berry y Zeithaml y desde entonces ha tenido mejoras para su aplicación. Esta técnica permite realizar la medición de la calidad de servicio, así como conocer las expectativas de los clientes y cómo perciben el servicio a través de la recolección de información detallada sobre las opiniones, comentarios y sugerencias de los clientes, con el fin de mejorar la calidad del servicio (Matsumoto, 2014).

El modelo Servqual ha demostrado ser una herramienta eficaz para medir la calidad del servicio en los diferentes sectores del mercado, considerando un análisis de encuesta basada en la evaluación de la calidad del servicio percibido y esperado por parte de los clientes. Este modelo se basa en cuestionarios aplicado directamente a los clientes incorporando, tanto aspectos cualitativos como cuantitativos que se agrupan en cinco dimensiones teniendo un total de 22 ítems que pretenden recoger información sobre las expectativas de un servicio de calidad y las percepciones del cliente en un momento específico (Ganga et al., 2019).

Dentro de las cinco dimensiones, se encuentran los elementos tangibles considerados por Arce y Guevara (2019) como la apariencia de las instalaciones, personal, equipos y materiales de comunicación de una empresa, con los que el cliente se encuentra en contacto. Esto coincide con Castillo (2016) al mencionar que son todos aquellos que dan una primera impresión sobre la institución y con ello se evalúa la capacidad que tiene la dirección para administrar dichos tangibles.

Las empresas de servicio tienen como estrategias el mantenimiento y desarrollo óptimo de sus tangibles para mejorar su imagen y confort cuando el cliente recibe el servicio (Arriz, 2017).

Como segunda dimensión se refiere a la fiabilidad, definida por Matsumoto (2014) como la habilidad para desarrollar un servicio de manera confiable y segura, donde la empresa cumple con sus ofrecimientos sobre entregas, solución de problemas, puntualidad y todos aquellos elementos que le permitan brindar un servicio de manera eficiente y eficaz.

La tercera dimensión es la capacidad de respuesta, considerada como la disponibilidad para ayudar a los clientes en la realización de sus transacciones con la empresa en un tiempo establecido de manera correcta y rápida, a través de la buena disposición de los colaboradores para resolver sus dudas.

La seguridad como cuarta dimensión es definida por Arias (2018), como la habilidad de atención de los colaboradores para inspirar a los clientes honestidad y confianza; y seguridad en las instalaciones de la empresa. Esta dimensión es previsible que sea una de las más importantes para aquellos clientes que perciben un servicio de alto riesgo que no le transmitan confianza. La empresa debe buscar la autenticidad de su servicio a través de la seguridad que pueda tener el cliente en el uso y beneficios del servicio.

Finalmente, la quinta dimensión es la empatía, una habilidad fundamental en los colaboradores de una empresa, conocida también como inteligencia interpersonal por lo que, es la capacidad de ponerse en la posición del cliente para entender sus preocupaciones y necesidades, esto permitirá construir una buena relación y poder brindar una buena experiencia de servicio y conseguir su lealtad.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), proponen brechas que identifican las diferencias que pueda existir entre las expectativas del cliente antes de recibir el servicio y la percepción del mismo una vez que el servicio sea recibido, de acuerdo a las cinco dimensiones del modelo; a través de estas brechas se pueden identificar cinco diferencias que se producen al momento de brindar el servicio y su evaluación sobre la calidad del mismo.

- Brecha 1. Diferencias entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa. Para esto, se debe establecer una buena comunicación con el personal que interactúa directamente con el cliente, de tal manera se pueda conocer sus actitudes y comportamiento frente al servicio.
- Brecha 2. Diferencias entre las percepciones de los directivos tienen sobre las expectativas de los clientes y las especificaciones de las normas de calidad de servicio. Se origina por la falta de estándares, fijación objetivos y compromiso de la empresa con la calidad de servicio que desea ofrecer.

- Brecha 3. Diferencias entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del mismo. Se debe a la falta de trabajo en equipo, la desorganización del personal y sus funciones, el incorrecto uso de la tecnología en el trabajo; así como también, sistemas de supervisión y control adecuado dentro de la organización.
- Brecha 4. Diferencias entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Se origina por la inadecuada relación horizontal dentro de la empresa y el incumplimiento de lo que se le promete excesivamente al cliente.
- Brecha 5. Diferencias entre el servicio esperado y el servicio percibido por parte del cliente. Considerada como la brecha global, son las expectativas del cliente antes de recibir el servicio y la percepción que tienen del mismo al recibirlo.

Las empresas siempre han buscado obtener la calidad en sus servicios, existiendo una gran y ardua competencia entre las empresas de los diferentes sectores por ser el primero en obtener la lealtad de sus clientes por medio de una atención personalizada al momento de adquirir un servicio o producto (Gallardo y Reynaldo, 2014), es por ello, que las escuelas como otras organizaciones públicas buscan mejorar el servicio educativo para desarrollar con éxito las demandas sociales de formación y desarrollo de las nuevas generaciones.

El sistema educativo en el Perú no es ajeno a estos cambios, por lo que necesita de una transformación para obtener la calidad en su acción, actualización y desarrollo de las facultades de cada individuo, esto depende del que hacer pedagógico y administrativa siendo esta última la que determina la calidad en las instituciones educativas, por esta razón que el ministerio de educación la consideran como uno de los aspectos básicos para el logro de la calidad en dichas instituciones educativas (Elliot, 2017).

Alva (2019) en su estudio realizado sobre la percepción de la calidad de servicio en la institución educativa 254 Olimpia Sánchez Moreno de la ciudad de Huancayo, cuyo

propósito fue determinar si existen diferencias sobre la percepción de calidad de servicio brindado a los clientes de la institución. En esta investigación se hizo uso del modelo Servqual, aplicado a la muestra conformado por 179 clientes, los resultados obtenidos mostraron que no existen diferencias de percepción de servicio entre los clientes, pero la conformidad fue menor a los esperados por lo que se le recomienda la institución reforzar la dimensión elementos tangibles a través de un mayor presupuesto para el mejoramiento de sus instalaciones y equipos, así mismo es necesario reforzar el componente seguridad mediante la capacitación del personal que tenga como prioridad el bienestar de los estudiantes.

Las empresas de servicios frecuentemente utilizan los tangibles con el fin de realzar su imagen. Sin embargo, existen empresas que no le dan la importancia necesaria a esta dimensión dentro de sus estrategias de negocios, por lo que muchas veces fracasan en el hecho de elevar la calidad del servicio.

Inquilla et al. (2017) en su estudio sobre la calidad educativa y administrativa, vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno – Perú, 2017, cuya finalidad fue identificar la calidad percibida por los usuarios, reconociendo las características de los servicios educativos y administrativos los cuales permiten validar la fiabilidad del cliente en el momento de evaluar el servicio percibido. Dicha investigación se hizo a través del instrumento de medida, cuestionario Servqual de tipo escala Likert, teniendo como resultado que la calidad percibida por los clientes es inferior a los valores de las expectativas.

En el estudio realizado por Inquilla, donde su objetivo fue identificar la calidad de servicio y validar la fiabilidad del cliente tuvo como resultado negativo puesto que fue inferior a lo esperado. Esto se relaciona directamente con la presente investigación donde se obtuvo que la fiabilidad es poco aceptada por el cliente, esto con relación a la administración

se deduce que hay aspectos importantes por trabajar para mejorar la aceptabilidad del cliente con respecto a la fiabilidad.

Suárez (2016) en su estudio sobre el nivel de calidad del servicio aplicando el modelo Servqual en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao (CIUNAC). En este artículo, el propósito fue determinar las percepciones de los clientes con respecto a los servicios ofrecidos por el CIUNAC y el nivel de calidad ofrecido. Teniendo como resultado, que los clientes perciben una mediana satisfacción del servicio recibido por el centro de idiomas, determinando a la dimensión seguridad como positiva debido a que manifiestan que la institución soluciona sus problemas, además la dimensión con menor nivel de aceptación es la capacidad de respuesta en cuanto al factor rapidez en la entrega del servicio. Concluyendo que el modelo empleado ayuda a establecer planes de mejora en las diferentes áreas de la organización convirtiéndola en competitiva.

En base a las líneas de la administración, la aplicación del modelo Servqual busca ayudar a las organizaciones a establecer objetivos y planes con el fin de mejorar la calidad de servicio y logre mantenerse en el mercado.

En la región de Cajamarca, las Instituciones Educativas trabajan por conseguir una mejor educación, a través de la acreditación, reconocimiento público en calidad educativa que impulsa el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) que hasta el momento evalúa a instituciones educativas de educación superior pero que, pronto se implementará en instituciones educativas secundarias, razón por la cual se viene implementando una serie de acciones y estrategias para mitigar la incertidumbre que produce el cambio de la educación para lograr la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los usuarios. Así mismo, se busca motivar a los agentes educativos con estrategias innovadoras, para el desarrollo de competencias, capacidades, habilidades y destrezas de los estudiantes que aseguren la calidad educativa.

Arias (2018) en la tesis titulada “El instrumento Servqual para determinar el nivel de calidad de servicio de la escuela de posgrado de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo – Cajamarca”, basada en la calidad de servicio en educación superior de posgrado, obteniendo que la dimensión fiabilidad esta por debajo de las expectativas del estudiante con un resultado negativo mientras tanto la dimensión seguridad es la que mayor aceptabilidad tuvo entre los encuestados, siendo esta la que da soporte a la institución.

En el estudio realizado por Fernández y Torres (2020) sobre la percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Hno. Victorino Elorz Goicoechea” de Cajamarca, su objetivo fue determinar la relación existente entre la calidad y la satisfacción educativa. Para esta investigación se hizo uso de dos instrumentos uno para valorar la calidad de servicio a través del cuestionario Servqual y para evaluar la satisfacción se hizo a través del cuestionario SEUE, luego del procesamiento de la información los resultados determinaron que existe correlación positiva muy fuerte entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de dicha institución el año 2019, por lo que se sugiere mantener el mismo porcentaje de aceptación y mejorar con la participación de todos los agentes involucrados a través del fortalecimiento de competencias, realizar gestiones correspondientes de acuerdo a las normas de confort y calidad en su servicio.

En base a las líneas de la administración es relevante que una empresa debe tener sus lineamientos planteados, hacia donde quiere llegar, organizar sus recursos sin olvidar sus objetivos organizacionales, además de contar con personal idóneo que desarrollen sus funciones de manera eficaz y eficiente buscando la calidad en cada proceso.

Díaz y Saldaña (2019) en su tesis “Nivel de calidad de servicio de la I.E privada La Católica de Cajamarca en el año 2019” donde su objetivo fue determinar el nivel de calidad de servicio de dicha institución, en el cual su diseño de investigación es no experimental

transversal, y su muestra no probabilística por conveniencia conformada por 34 estudiantes del cuarto año de secundaria de una población de 248 estudiantes, utilizando el modelo Servqual obtuvieron como resultado sobre la calidad de servicio de la institución que la dimensión capacidad de respuesta tiene el mayor índice de aceptación debido a la oportuna información que brindan a los padres y estudiantes sobre las actividades e incidencias que ocurren en la institución; seguido de empatía puesto que los encuestado manifiestan que hay una atención oportuna, coherente y adecuada por parte de los docentes a problemas educativos; siendo finalmente los elementos tangibles la dimensión con menor porcentaje de aceptación sobre la calidad de servicio brindada en la institución en la que se debe trabajar para mejorar dicho resultado.

La investigación expuesta por Díaz y Saldaña, donde las dimensiones capacidad de respuesta y empatía son las que obtuvieron mejor aceptación por parte del cliente encontrando una similitud en los resultados obtenidos en la presente investigación donde las mismas dimensiones fueron las de mayor aceptación. Esto en el campo de la administración es importante porque conlleva a un buen trabajo por parte de la organización obteniendo clientes satisfechos.

La Institución Educativa secundaria de jornada escolar completa “Julio Ramón Ribeyro” de Cajamarca, 2000; brinda el servicio de educación a los jóvenes del sector la Paccha – Cajamarca, al igual que otras instituciones, busca otorgar un servicio de calidad a través de la organización y planificación de toda la comunidad educativa para asumir el compromiso y responsabilidad mediante el seguimiento y evaluación de los procesos, necesarios para mejorar aspectos que puedan interferir en la calidad del servicio otorgado.

Sin embargo, la Institución Educativa aún no ha utilizado herramienta alguna que le permita medir la calidad del servicio, por esta razón, se propone realizar un estudio haciendo uso del modelo Servqual para medir la calidad del servicio, el cual permitirá conocer la

percepción y expectativa con respecto a los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía, como factores de relevancia, que contribuyen al desarrollo y crecimiento de la Institución Educativa.

Esta investigación se justifica porque existen estudios previos sobre la medición de la calidad a través de la aplicabilidad del modelo Servqual permitiendo conocer las distintas dimensiones a los que los estudiantes le da mayor importancia al momento de calificar la calidad del servicio brindado. Ofrecer un servicio de calidad y obtener cliente satisfecho es un reto puesto que, es necesario conocer su percepción del servicio educativo que brinda la Institución, así como las expectativas de los mismos. Es importante que las propuestas de calidad educativa sean implementadas desde el Ministerio de Educación, esto permitirá garantizar los resultados esperados a través del mejoramiento de los procesos educativos que se realicen a través del compromiso para alcanzar una mejora continua en la educación.

La investigación es viable, por el uso de la herramienta modelo Servqual para medir la calidad de servicio en los diferentes sectores del mercado, se dispone de información de fuentes primarias del Ministerio de Educación e investigaciones sobre la variable en estudio. Así mismo, se cuenta con la autorización de la Institución Educativa seleccionada para realizar el estudio, toda esta información será de utilidad para llevar a cabo esta investigación.

Por ello, la importancia de realizar un estudio sobre calidad de servicio. Se necesita conocer como las instituciones públicas brindan sus servicios y que tan satisfechos se encuentran los clientes con el servicio recibido, ya que no es solo brindar un servicio de calidad sino también una atención apropiada. De esta manera surge la interrogante: ¿Cuál es nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” de Cajamarca 2020?, así mismo a continuación se detallan los problemas específicos:

- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” de Cajamarca, 2020; con respecto a los elementos tangibles?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” de Cajamarca, 2020; con respecto a la fiabilidad?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” de Cajamarca, 2020; con respecto a la capacidad de respuesta?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” de Cajamarca, 2020; con respecto a la seguridad?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” de Cajamarca, 2020; con respecto a empatía?

Esta investigación tiene como objetivo general, determinar el nivel de calidad de servicio en la institución educativa “Julio Ramón Ribeyro” de la ciudad de Cajamarca, 2020. De igual manera se detallan los objetivos específicos de esta investigación:

- Identificar el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa "Julio Ramón Ribeyro" de Cajamarca, 2020; con respecto a los elementos tangibles.
- Identificar el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa "Julio Ramón Ribeyro" de Cajamarca, 2020; con respecto a la fiabilidad.
- Identificar el nivel de calidad de servicio la Institución Educativa "Julio Ramón Ribeyro" de Cajamarca, 2020; con respecto a la capacidad de respuesta.

- Identificar el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa "Julio Ramón Ribeyro" de Cajamarca, 2020; con respecto a la seguridad.
- Identificar el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa "Julio Ramón Ribeyro" de Cajamarca, 2020; con respecto a la empatía.
- Diseñar una propuesta de mejora de calidad de servicio en la Institución Educativa a partir del diagnóstico realizado con el modelo SERVQUAL.

CAPÍTULO II. MÉTODO

La investigación según su finalidad es básica, porque busca ampliar los conocimientos teóricos y científicos ya existentes, orientado al descubrimiento de principios y leyes, por su alcance la investigación es descriptiva correlacional por que tiene como prioridad describir la realidad de los hechos. (Vargas, 2009)

El enfoque de la investigación es cuantitativo, pretende explicar y predecir la variable en estudio, acotar información y medir con precisión; por ser deductivo va desde lo general a lo particular. El diseño de la investigación es no experimental porque no se manipula la variable, es de tipo transversal por lo que los datos se recopilan en un único período de tiempo. (Dzul, 2013)

La unidad de estudio son los estudiantes del quinto grado de la Institución Educativa "Julio Ramón Ribeyro" de la ciudad de Cajamarca.

La población de estudio está compuesta por los 437 estudiantes de la Institución Educativa Julio Ramón Ribeyro de la ciudad de Cajamarca, matriculados.

El tipo de muestreo de la investigación es no probabilístico por conveniencia, al seleccionar al grado secundario, de manera específica a los 78 estudiantes del quinto grado de la Institución, por ser aquellos que en su mayoría tienen mayor conocimiento y la capacidad de calificar la calidad de servicio durante su periodo de estancia en la Institución Educativa.

Tabla 1

Cantidad de estudiantes del quinto grado

Estudiantes 5to grado	Número de estudiantes por Sección	Sexo	
		M	F
Sección "A"	27	16	11
Sección "B"	26	11	15
Sección "C"	25	15	10
Total	78	42	36

Nota. Cantidad de estudiantes elegidos como muestra para la realización de la investigación.

Esta muestra se eligió de acuerdo a los siguientes criterios:

- a. Criterios de inclusión: Estudiantes matriculados del quinto grado de las tres secciones (A, B y C) de la Institución Educativa.
- b. Criterios de exclusión: Estudiantes matriculados del primero al cuarto grado de la Institución Educativa (no fueron considerados porque aún no tienen un conocimiento amplio sobre los servicios brindados por la institución educativa)

Para esta investigación se utilizará técnica de la encuesta, que emplea un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación, que reúne y examina una colección de datos de la muestra de un lugar o población que se realiza; dicha técnica busca describir y explicar los resultados y/o características encontradas durante la evaluación (Anguita et al., 2003).

La encuesta será aplicada a los estudiantes del quinto grado de la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” de la ciudad de Cajamarca, los cuales fueron escogidos por conveniencia, con el objetivo de obtener información sobre el nivel de calidad de servicio que la Institución brinda.

El instrumento empleado es el cuestionario, herramienta que permite recolectar datos e información de un estudio o investigación, planteado por una serie de preguntas que nos permite estandarizar y unificar la información recabada, este instrumento fue considerado por su validez de constructo y de criterio para que sea fácil de comprender por la muestra seleccionada. El cuestionario consta de 22 ítems agrupados de acuerdo a las cinco dimensiones del SERVQUAL con valoración en escala de tipo Likert.

El cuestionario contendrá las dimensiones de la variable en estudio y se calificará a través de la escala tipo Likert:

Tabla 2

Dimensiones de la variable: Calidad de servicio

	Dimensiones	Ítems
1	Elementos tangibles	04
2	Confiabilidad	05
3	Capacidad de respuesta	04
4	Seguridad	04
5	Empatía	05

Nota: Esta tabla muestra las dimensiones de la variable de Calidad de servicio.

Tabla 3

Calificación de la variable mediante la escala tipo Likert

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

Nota: Esta tabla muestra la calificación de la Calidad de servicio mediante la escala tipo Likert

Los cuestionarios se desarrollarán por un tiempo aproximado de 20 minutos, dando las instrucciones necesarias para contestar de manera correcta las preguntas con alternativas en escala de tipo Likert. Luego se recopilará la información a través de la aplicación de instrumentos de manera anónima a los 78 estudiantes del quinto grado de la Institución Educativa Julio Ramón Ribeyro de Cajamarca-2020, para determinar el nivel de calidad de servicio de dicha Institución. Para su procesamiento se utilizará el software informático SPSS V23.0, a través de tablas de frecuencia y gráficos estadísticos con su respectiva interpretación de los datos, que nos permitirán realizar la discusión y conclusiones de la investigación.

Para determinar la validez y confiabilidad del instrumento, se ha utilizado la base de datos obtenidos en la investigación, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad del Alfa de Cronbach para obtener la confiabilidad del instrumento seleccionado.

A continuación, se observa el valor de Alfa de Cronbach obtenido:

Tabla 4

Análisis de fiabilidad del instrumento de Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
0.927	0.928	22

Nota: Elaboración Propia.

Los valores de Alfa de Cronbach mayores que 0.6 indican que el instrumento es confiable. Por otro lado, valores menores que 0.6 indican que el instrumento puede llevar a conclusiones equivocadas.

El valor para el Alfa de Cronbach para todo el instrumento fue de 0.927, denotando que el instrumento es confiable, tiene unas cuantificaciones estables y consistentes y, consecuentemente, ha logrado medir la Calidad de Servicio de la Institución Educativa Julio Ramón Ribeyro en el distrito de Cajamarca, 2020. Por el Alfa de Cronbach se verificó la confiabilidad de las respuestas del instrumento.

Para aproximarse a conocer la calidad de los ítems se calculó la estadística de cada uno de los reactivos, su relación con la puntuación total de la escala y el índice de confiabilidad del ítem, estos resultados son presentados en la Tabla 5. El coeficiente es muy próximo a la unidad, lo que indica una consistencia interna muy satisfactoria, lo que significa que el instrumento utilizado en la investigación ha sido comprendido por los clientes y es confiable.

Tabla 5

Estadística del total de elementos

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La institución cuenta máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva.	81,50	183,370	,556	,533	,924

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas.	81,12	186,571	,520	,509	,925
El personal de la institución tiene apariencia pulcra.	81,17	190,998	,397	,478	,927
Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos.	80,88	185,766	,526	,501	,925
Cuando el personal de la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	81,28	187,400	,450	,465	,926
Cuando tienes un problema, la institución muestra un sincero interés en solucionar.	81,09	180,213	,621	,651	,923
El personal de la institución realiza bien el servicio por primera vez.	80,96	188,557	,485	,480	,925
El personal de la institución concluye el servicio en el tiempo prometido.	81,01	184,117	,645	,587	,922
El personal de la institución insiste en mantener registros exentos de errores.	81,32	185,649	,541	,592	,924
El personal de la institución le comunica cuando concluirá la realización del servicio.	80,86	186,850	,522	,613	,925
El personal de la institución le ofrece un servicio puntual.	80,76	187,122	,624	,615	,923
El personal de la institución siempre está dispuesto ayudarle.	80,63	184,496	,693	,683	,922
El personal de la institución nunca está demasiado ocupado para atenderle.	81,24	188,498	,424	,450	,926

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El comportamiento del personal de la institución le inspira confianza.	80,81	189,664	,511	,461	,925
Usted se siente seguro en sus trámites con la institución.	80,62	187,227	,659	,676	,923
"El personal de la institución es siempre amable con usted.	80,64	183,869	,700	,743	,921
El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	80,69	187,229	,596	,693	,923
Institución le da la atención individualizada.	81,14	187,681	,587	,571	,923
La institución tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes.	80,87	181,464	,720	,693	,921
La institución tiene personal que le ofrece una atención personalizada.	81,05	181,192	,646	,667	,922
El personal de la institución se preocupa por los mejores intereses de sus estudiantes.	80,76	178,057	,742	,789	,920
La institución comprende las necesidades específicas de sus estudiantes.	80,83	177,647	,717	,749	,921

Nota: Resultados obtenidos de la confiabilidad de cada ítem.

El estudio cumple con los criterios considerados para la presentación de la investigación, cumpliendo con el respeto a la autoría de los estudios consultados realizando la referencia oportuna de cada estudio considerados en esta investigación, además se cuenta con la autorización de la institución e información necesaria de la misma para llevar a cabo el estudio, esta información será usada únicamente para fines académicos.

Para mayor detalle, a continuación, se presenta la ficha técnica de la metodología de la investigación.

Tabla 6

Ficha técnica

FICHA TECNICA
Nombre del instrumento: Calidad del servicio
Autores: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)
Tesis: Nivel de calidad del servicio en la Institución Educativa "Julio Ramón Ribeyro de Cajamarca - 2020"
Aplicado por: Hitler Jhosimar Marin Chingay y Aleida Lizeth Marin Llaguento.
Año: 2020
Administración: Grupal
Objetivo General Determinar el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa "Julio Ramón Ribeyro" de la ciudad de Cajamarca.
Características del cuestionario Método de entrevista: Directa a los estudiantes del 5to grado de la Institución Educativa Julio Ramón Ribeyro
Personal de campo: Investigadores
Cobertura del cuestionario Cobertura geográfica: Distrito de Cajamarca Cobertura temporal: Setiembre del 2020 Cobertura temática: Dimensiones del modelo SERVQUAL
Descripción del universo: Estudiantes de la Institución Educativa Julio Ramón Ribeyro, durante el periodo 2020
Tamaño muestral Número a encuestar son 78 estudiantes del quinto grado de la institución educativa Julio Ramón Ribeyro
Margen de confianza de los resultados El margen de confianza es de 95%

Margen de error de los resultados

El margen de error es del 5%

Técnicas de recolección de datos

Encuesta

Duración de aplicación: 20 minutos

Total, de ítems: 22

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO III. RESULTADOS

El presente capítulo hace referencia a mostrar los valores porcentuales de la variable calidad de servicio de acuerdo a sus dimensiones obtenidos de un cuestionario, dirigido a 78 estudiantes de la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” de Cajamarca, 2020 para luego determinar el nivel de calidad de servicio en dicha institución.

A continuación, se presenta el análisis de la variable calidad de servicio de acuerdo a sus dimensiones.

Objetivo específico 01: Determinar el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” de Cajamarca, 2020; según la dimensión Elementos Tangibles.

Tabla 7

Valoración Porcentual: Dimensión Elementos Tangibles

Elementos tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	6%
Desacuerdo	6	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	24%
De acuerdo	31	41%
Totalmente de acuerdo	17	22%
Total	78	100%

Nota: Estudiantes de la Institución Educativa “Julio Ramon Ribeyro”

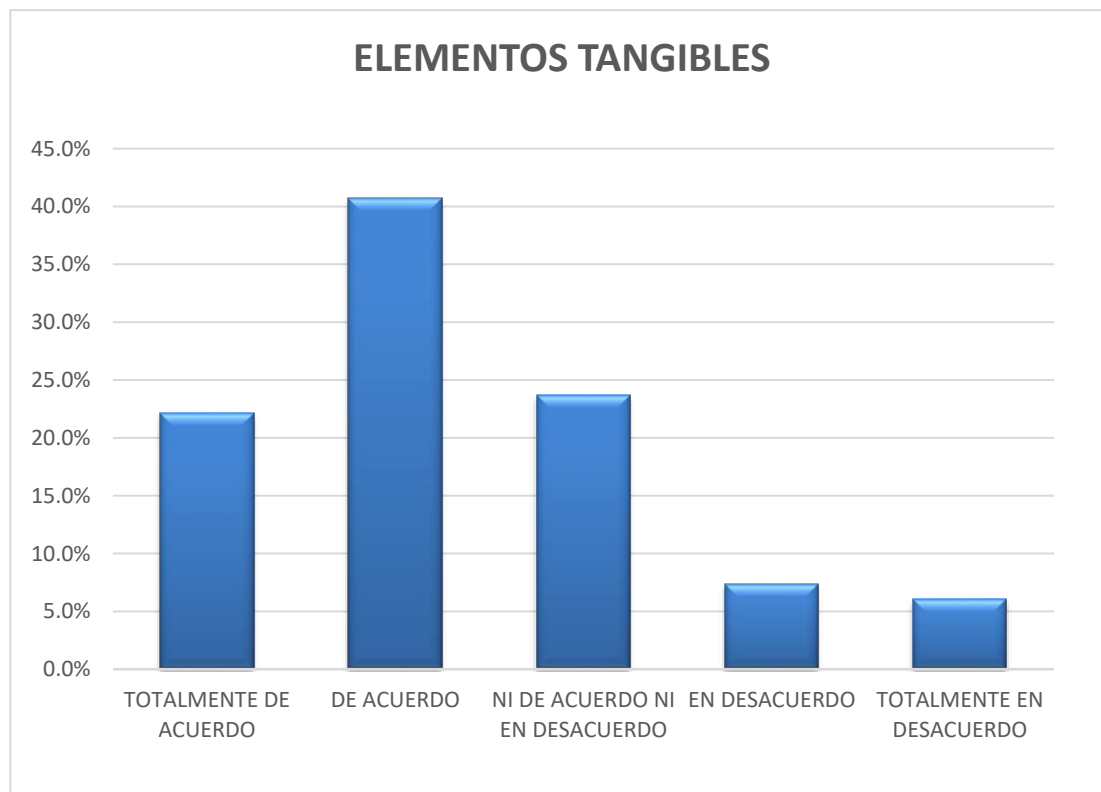


Figura 1. Nivel de la dimensión Elementos Tangibles

Se observa en la tabla 7 que 17 estudiantes que son el 22% manifiestan estar en un nivel totalmente de acuerdo y 31 estudiantes que hacen el 41% están de acuerdo con la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles. Estos resultados conforman el 63% del total, puesto que los estudiantes manifiestan que la Institución cuenta con personal de buena apariencia y que los materiales recibidos como folletos, reportes u otros materiales académicos son visualmente atractivos por lo que les facilita desarrollar sus aprendizajes. Por otro lado, 5 estudiantes que hace el 6% del total manifiestan estar en un nivel totalmente en desacuerdo con la calidad de servicio en la dimensión de elementos tangibles, esto se debe a que la Institución carece de equipos modernos e instalaciones visualmente atractivas.

Objetivo específico 02: Determinar el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” de Cajamarca, 2020; según la dimensión Fiabilidad.

Tabla 8

Valoración Porcentual: Dimensión Fiabilidad

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	5%
En desacuerdo	6	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	27%
De acuerdo	27	35%
Totalmente de acuerdo	20	26%
Total	78	100%

Nota: Estudiantes de la Institución Educativa "Julio Ramón Ribeyro"

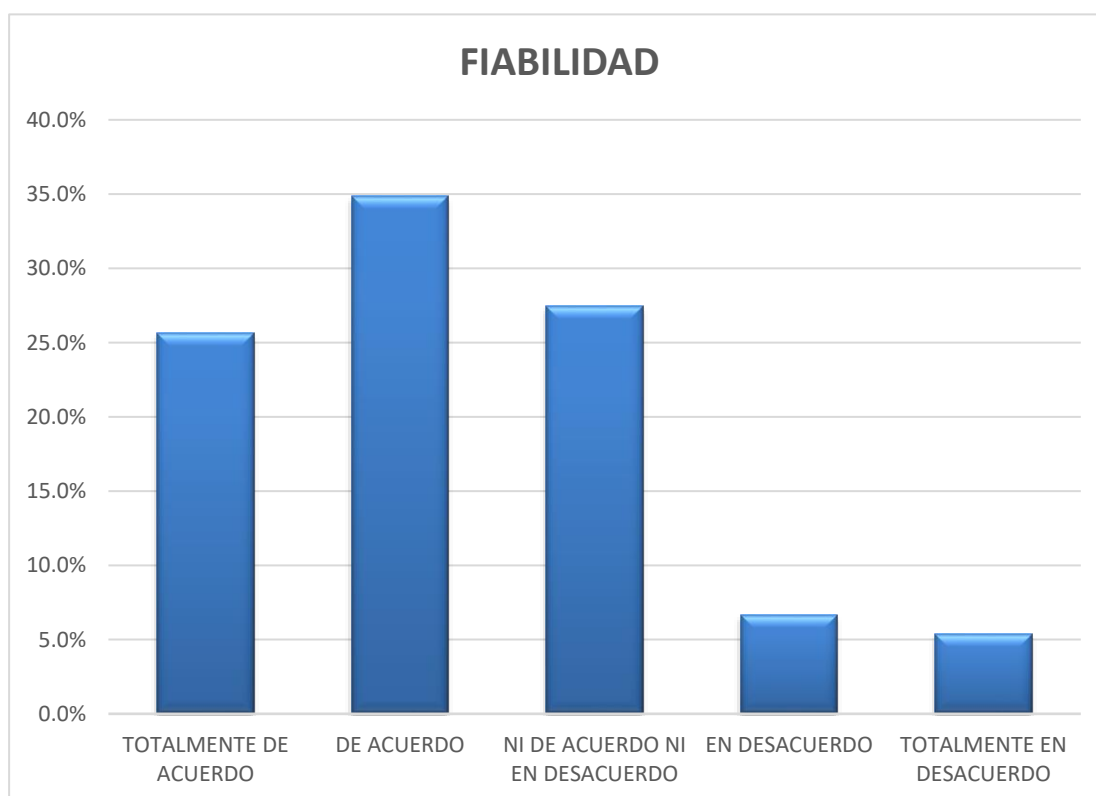


Figura 2. Nivel de la dimensión Fiabilidad

Se registra que el 26% de los estudiantes mencionan estar en un nivel totalmente de acuerdo con la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad, este resultado se debe a que los estudiantes sienten un sincero interés de parte de la institución al solucionar alguna duda

o problema que se tiene en el momento. Por lo contrario, un 5% consideran un nivel totalmente en desacuerdo con esta dimensión debió a que los encuestados atribuyen que en ocasiones se presentan errores en los registros o solicitudes.

Objetivo específico 03: Determinar el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa "Julio Ramón Ribeyro" Cajamarca, 2020, según la dimensión capacidad de respuesta.

Tabla 9

Valoración Porcentual: Dimensión Capacidad de Respuesta

Capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	3%
Desacuerdo	4	5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	21%
De acuerdo	30	37%
Totalmente de acuerdo	26	34%
Total	78	100%

Nota: Estudiantes de la Institución Educativa "Julio Ramón Ribeyro"

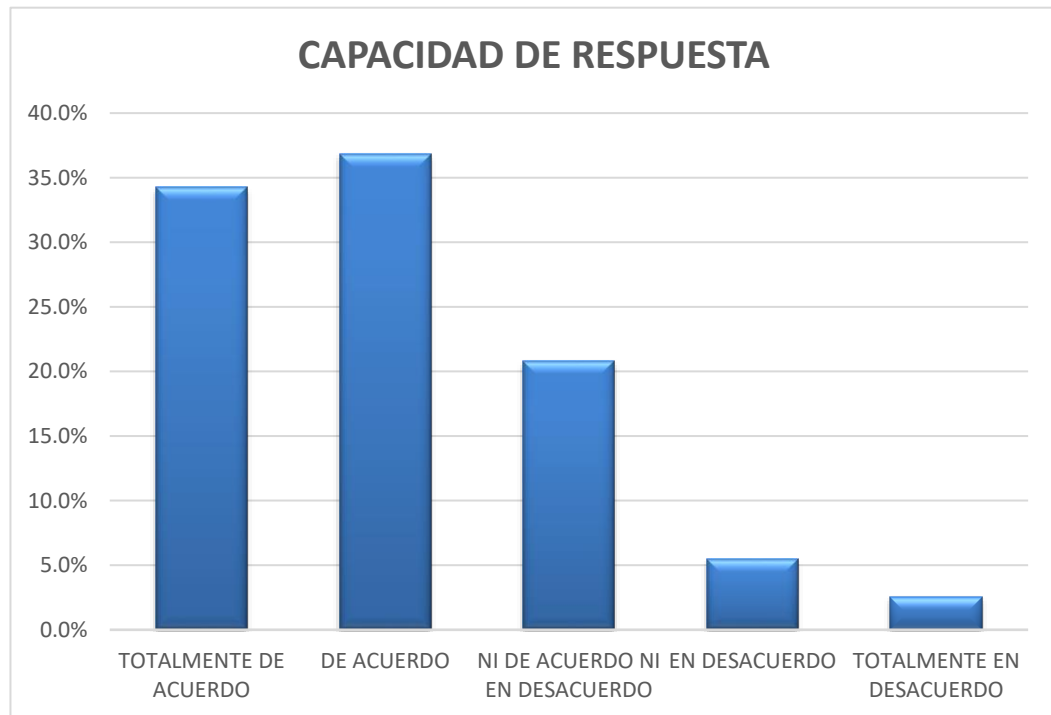


Figura 3. Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta

Del 100% de los encuestados el 34% manifestaron que existe calidad de servicio correspondiente a la dimensión capacidad de respuesta, en un nivel totalmente de acuerdo. Puesto que los encuestados aseguran que el personal de la Institución siempre están dispuestos ayudarles. Así mismo, se puede ver que, un 3% manifiestan tener un nivel totalmente en desacuerdo esto se debe a que los encuestados manifiestan que hay demora en el proceso a las solicitudes presentadas.

Objetivo específico 04: Determinar el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” Cajamarca, 2020; según la dimensión seguridad.

Tabla 10

Valoración Porcentual: Dimensión Seguridad

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	4	5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	15%
De acuerdo	31	40%
Totalmente de acuerdo	31	40%
Total	78	100%

Nota: Estudiantes de la Institución Educativa "Julio Ramón Ribeyro"

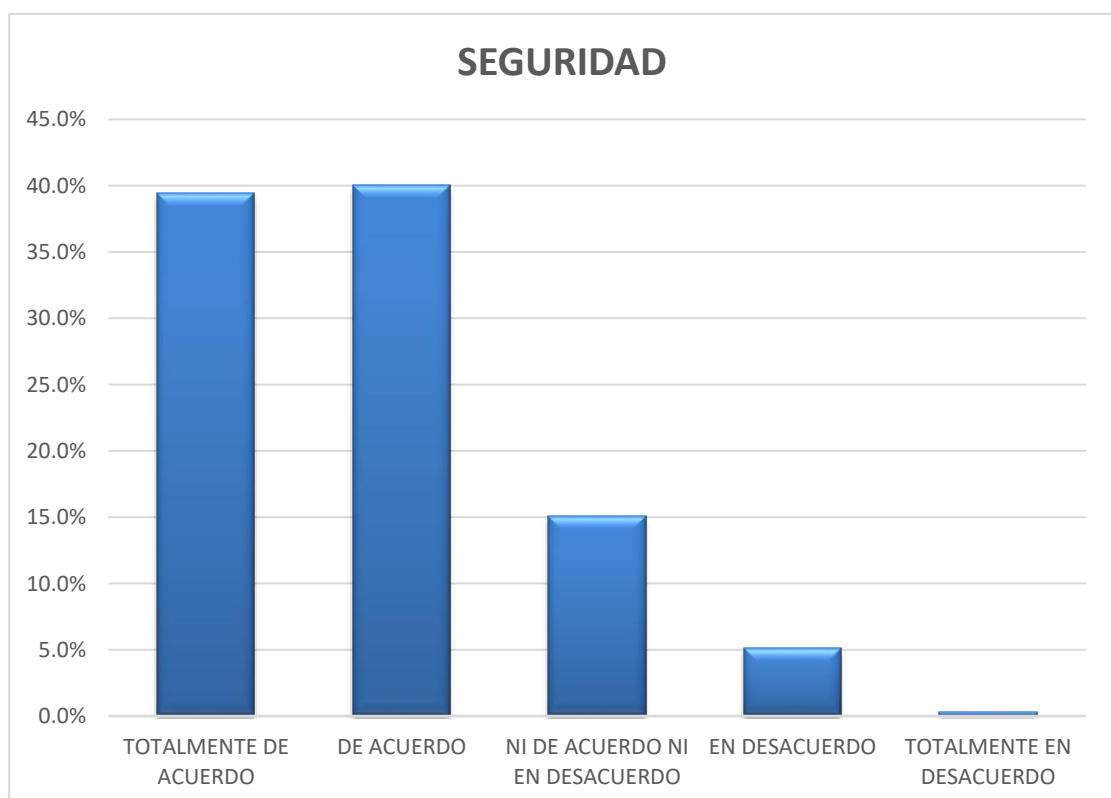


Figura 4. Nivel de la dimensión Seguridad

Estos resultados indican que, el 40% de los estudiantes están en un nivel de totalmente de acuerdo y un 40% están de acuerdo con la calidad de servicio en la dimensión seguridad, haciendo un total del 80% de los encuestados esto se debe a que hay un buen clima institución debido al comportamiento y amabilidad de parte del personal hacia los estudiantes. Por otro lado, se puede ver que, sólo un 5% de los estudiantes manifiestan estar en desacuerdo debido a que el personal no resuelve sus dudas o consultas por no ser parte del cargo que desempeñan.

Objetivo específico 05: Determinar el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” Cajamarca, 2020, según la dimensión Empatía.

Tabla 11

Valoración Porcentual: Dimensión Empatía

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	5%
Desacuerdo	5	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	20%
De acuerdo	26	34%
Totalmente de acuerdo	27	35%
Total	78	100%

Nota: Estudiantes de la Institución Educativa "Julio Ramón Ribeyro"

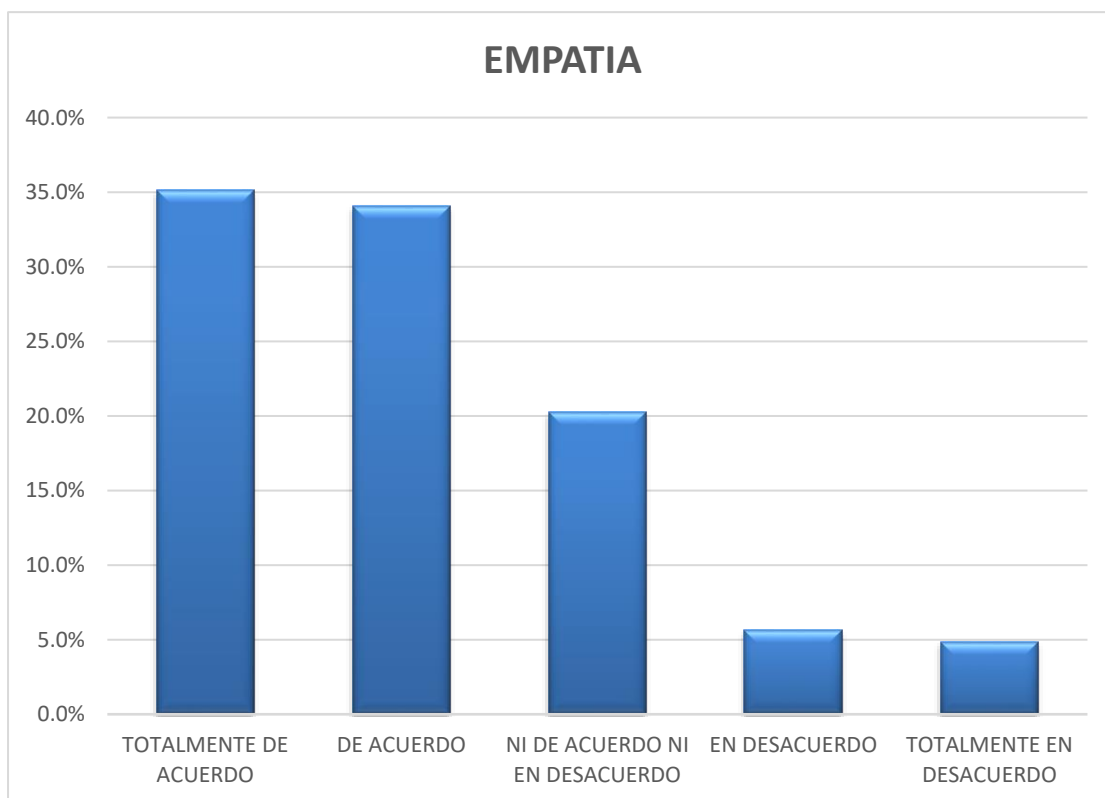


Figura 5. Nivel de la dimensión Empatía

Del 100% de los encuestados, el 35% de los estudiantes manifiestan en un nivel de totalmente de acuerdo la calidad de servicio en la dimensión empatía, esto se debe a que los encuestados manifiestan que la Institución comprende las necesidades específicas de los estudiantes. Por otro lado, un 5% están en un nivel totalmente en desacuerdo debido a que consideran que no se le brinda una atención personalizada puesto que cada estudiante tiene distintos problemas.

A continuación, se detalla el resumen de la valoración porcentual de las dimensiones de calidad de servicio que brinda la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” de Cajamarca, 2020.

Tabla 12

Resumen Valoración Porcentual: Dimensiones de Calidad de Servicio

INDICADORES	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	MODA	OPINIÓN
Elementos Tangibles	22.1%	40.7%	23.7%	7.4%	6.1%	4	DE ACUERDO
Fiabilidad	25.6%	34.9%	27.4%	6.7%	5.4%	4	DE ACUERDO
Capacidad De Respuesta	34.3%	36.9%	20.8%	5.4%	2.6%	4	DE ACUERDO
Seguridad	39.4%	40.1%	15.1%	5.1%	0.3%	4	DE ACUERDO
Empatía	35.1%	34.1%	20.3%	5.6%	4.9%	5	TOTALMENTE DE ACUERDO
CALIDAD DEL SERVICIO	31.3%	37.3%	21.5%	6.1%	3.8%	4	DE ACUERDO

Nota: Estudiantes de la Institución Educativa "Julio Ramón Ribeyro"

La valoración porcentual de las dimensiones de Calidad de Servicio, se obtuvieron los siguientes resultados: El indicador Elementos Tangibles, muestra que el 41% (Tabla 7) de los estudiantes afirman que existe un nivel de acuerdo; el indicador Fiabilidad, muestra que el 35% (Tabla 8) de los estudiantes manifiesta que existe un nivel de acuerdo; el indicador Capacidad de Respuesta, indica que el 37% (Tabla 9) de los estudiantes afirman que existe un nivel de acuerdo; con respecto a la dimensión Seguridad, muestra que el 40% (Tabla 10) de los estudiantes lo consideran, en un nivel de acuerdo siendo esta la dimensión con mayor nivel de aceptación por los estudiantes. En el caso del indicador Empatía, refiere que el 35% (Tabla 11) de los estudiantes afirman que existe un nivel totalmente de acuerdo con la calidad de servicio recibido en esta Institución Educativa.

Objetivo general: Determinar el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” Cajamarca, 2020.

Tabla 13

Valoración Porcentual: Variable Calidad de Servicio

Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	4%
Desacuerdo	5	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	22%
De acuerdo	29	37%
Totalmente de acuerdo	24	31%
Total	78	100%

Nota: Estudiantes de la Institución Educativa "Julio Ramón Ribeyro"

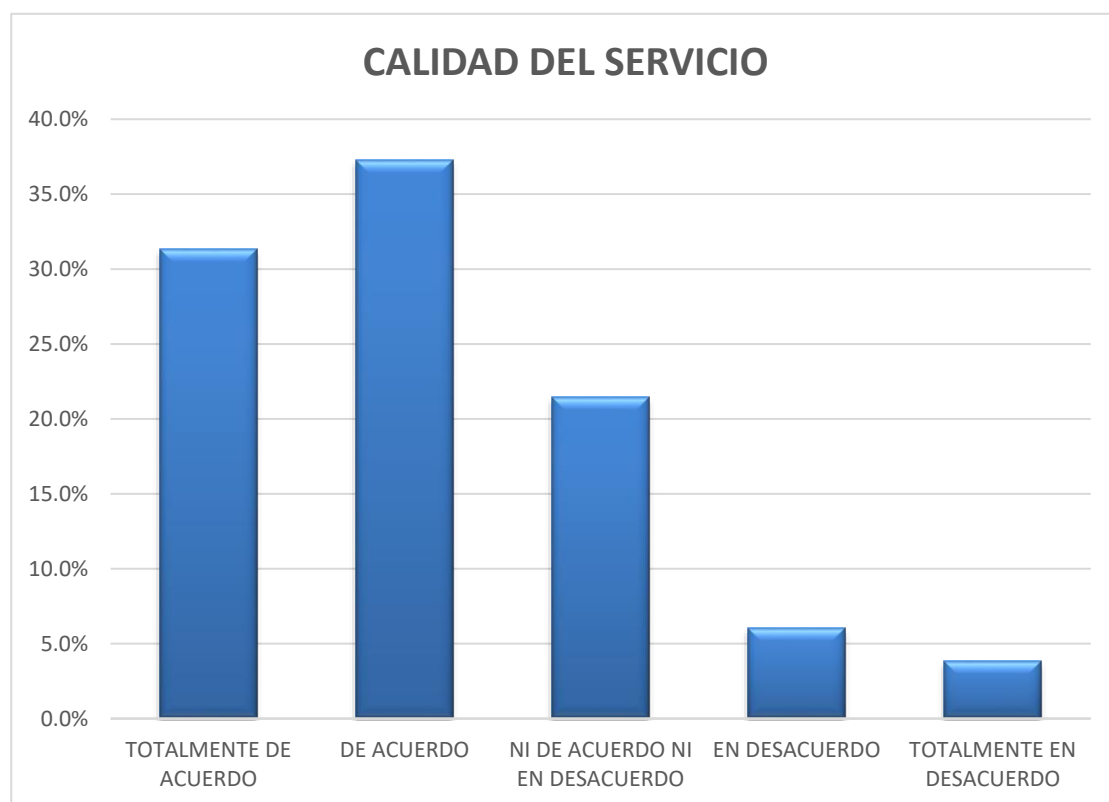


Figura 6. Variable Calidad de servicio

La tabla 13, se registra que, el 31% de los estudiantes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la calidad del servicio que brinda la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” de Cajamarca, 2020; esto se debe a que según los resultados obtenidos en las dimensiones seguridad y empatía se logra apreciar que la institución realiza un buen trabajo con respecto a estas dimensiones. Los encuestados perciben de manera positiva el interés que tiene la institución educativa porque hay una comprensión y amabilidad por parte del personal hacia los estudiantes.

Por otro lado, se puede ver que, sólo un 4% de los estudiantes manifiestan estar totalmente en desacuerdo con la calidad de servicio de la Institución Educativa, esto se debe principalmente a la dimensión elementos tangibles dado que carece de infraestructura adecuada para desarrollar actividades educativas, así como también ambientes recreativos, además en la dimensión fiabilidad se han registrado el menor nivel de aceptación por los encuestados, ellos manifiestan que en algún momento no resolvió sus dudas por primera vez.

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN

A partir del diagnóstico realizado a los estudiantes del quinto grado de la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” de Cajamarca, 2020; a través del modelo SERVQUAL, se propone el siguiente plan de mejora, donde el objetivo es incrementar el índice de aceptación sobre la calidad del servicio brindado, a través del ciclo de Deming conocido también como el ciclo PHVA. Este ciclo de análisis permite reunir las acciones necesarias para el adecuado desarrollo de los procesos mediante sus cuatro etapas: Planear, hacer, verificar y actuar. De esta manera desarrollaremos las dimensiones con menor nivel de aceptación siendo elementos tangibles y fiabilidad.

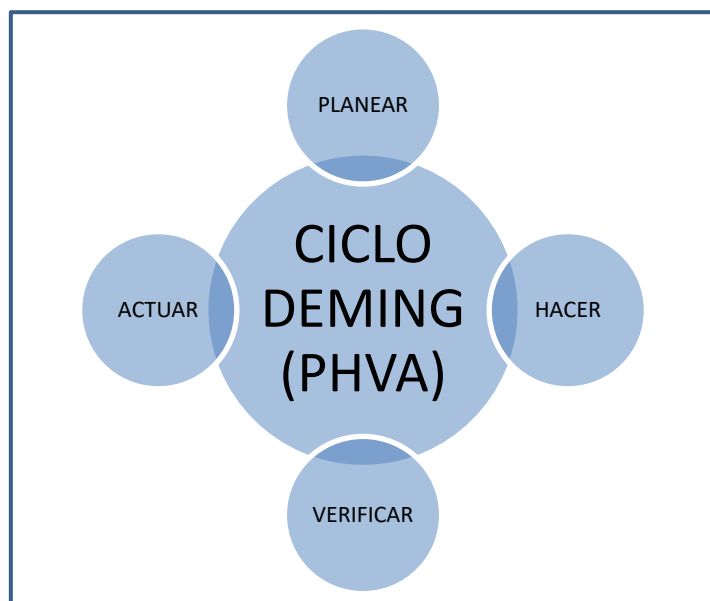


Figura 7. Ciclo de Deming - PHVA

1. Planear:

Proponemos estrategias de mejora para estas dimensiones por ser las menos aceptadas por los encuestados y tenemos que alcanzar un mayor porcentaje de aceptación.

A) Dimensión Elementos tangibles:

- Falta de instalaciones físicas en la institución para el desarrollo de actividades culturales, talleres entre otras.

Se propone la implementación de un espacio “Aula máxima” donde los estudiantes puedan realizar las actividades antes mencionadas, esta propuesta tiene como objetivo lograr el bienestar y confort de los estudiantes en el desarrollo adecuado de sus actividades, ya que generalmente son desarrolladas en el patio de la institución y que muchas veces fueron canceladas o postergadas por las lluvias frecuentes que existen en la ciudad por lo que no es posible realizarlas ocasionando un cierto descontento en los estudiantes. El desarrollo de esta propuesta estará a cargo del director y administrador, encargados de gestionar la implementación de este espacio a

través de una solicitud a la unidad de gestión educativa local (UGEL), además de solicitar la designación o contrato de un personal encargado en el control, conservación y mantenimiento de este espacio educativo. Actualmente la Institución Educativa se encuentra en proceso de ampliación por lo que se considera posible la viabilidad de la propuesta. La implementación de este espacio favorecerá y mejorará la imagen de la institución y el desempeño de los estudiantes.

- La institución no cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva.

Se propone realizar las coordinaciones con los padres de familia, entidades privadas, municipio, gobierno regional para la adquisición de máquinas (laptops y proyectores), equipos de laboratorio, necesarios para el correcto desarrollo de los cursos que requieren el uso de estos equipos. Puesto que los estudiantes manifiestan que con los que se cuentan en el laboratorio no son suficientes y que algunos se encuentran en mal estado por lo que no es posible utilizarlos.

B) Fiabilidad

- Errores en los registros de solicitudes

Se propone la capacitación de todo el personal de la institución, para minimizar los errores o posibles equivocaciones para que puedan brindar un servicio seguro y libre de errores.

- El personal no cumple con lo prometido en el tiempo establecido generando disformidad entre los estudiantes.

Se propone la realización de un análisis que permita identificar las debilidades que impiden realizar el servicio en el tiempo establecido,

debido a que en su mayoría refieren que se debe a la sobrecarga laboral o el desconocimiento del personal en el área.

2. Hacer:

En esta etapa se implementa un plan de acción donde se detalla las actividades, objetivos, tiempo y recursos necesarios para su desarrollo. Este plan de acción busca mejorar la calidad de servicio en la Institución Educativa Julio Ramón Ribeyro, su implementación y seguimiento requiere de la participación de directivos y toda la comunidad educativa, en cuanto a su realización se buscará inversión a través de convenios con stakeholders y aliados estratégicos que contribuyan a la ejecución y realización de las actividades propuestas para mejorar la calidad.

A continuación, se presenta el plan de acción:

Tabla 14

Plan de acción

	DEBILIDADES	OBJETIVOS	PHVA	ETAPAS	ACTIVIDADES	RECURSO
1	Falta de instalaciones físicas en la institución para el desarrollo de actividades culturales, talleres entre otros.	* Implementación del Aula máxima. * Desarrollo adecuado de diversas actividades orientadas a la formación integral del estudiante.	P	Diagnóstico situacional de la I. E	Elaboración y aplicación de un cuestionario	Material de escritorio, Computadora, Herramienta digital (Formulario Google)
			H	Diseño e implementación del aula máxima	Coordinaciones con las entidades involucradas en el proyecto.	Personal para realizar el trámite
			V	Evaluación del ambiente implementado	Reunión entre directivos de la I. E.	Plano de la construcción, sala para reuniones
			A	Gestionar el uso del aula	Programación de horario de uso colectivo	Computadora, Base de datos
2	La institución no cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva	*Implementar el ambiente con tecnología moderna. * Correcto desarrollo de aprendizajes cognitivos, afectivos y sociales.	P	Diagnóstico de equipos tecnológicos	Elaboración y aplicación de un cuestionario	Material de escritorio, Computadora, Herramienta digital (Formulario Google)
			H	Coordinaciones para la adquisición de máquinas y equipos tecnológicos modernos	Reuniones de coordinación entre comunidad educativa y entidades públicas y privadas	Sala de reuniones (Física y virtual), Herramientas virtuales.
			V	Evaluar la correcta implementación e instalación de máquinas y equipos tecnológicos.	Verificación de la correcta instalación a cargo del coordinador de innovación y soporte tecnológico (CIST)	Personal del área involucrada (CIST)
			A	Gestionar el uso de las máquinas y equipos tecnológicos. Sensibilizar a la comunidad educativa para que haga un buen uso de los equipos tecnológicos.	Talleres de inducción y capacitación del correcto uso de las máquinas y equipos tecnológicos a los entes involucrados	Personal (CIST) para brindar la capacitación, salas para talleres.
3	Desorden en la documentación administrativa como falta de datos importantes en las solicitudes y oficios (apellidos, nombres, fechas, lugares, responsables, etc.).	* Brindar servicio seguro y libre de errores *Mejorar el servicio ofrecido	P	Análisis de los procesos	Elaboración y aplicación de un cuestionario	Material de escritorio, Computadora, Herramienta digital (Formulario Google)
			H	Diseñar programa de capacitaciones	Realizar cronograma de capacitaciones	Director de la I. E.
			V	Realizar un reporte de las actividades del personal	Elaboración y aplicación de una matriz de evaluación desempeño laboral	Director de I. E., cuestionario
			A	Capacitar al personal periódicamente	Desarrollo de talleres	Director de la I. E. , Personal especializado para la capacitación, salas para talleres
4	El personal no cumple con lo prometido en el tiempo establecido generando disformidad entre los estudiantes.	* Mejorar el tiempo de atención en el horario establecido * Identificar otras fallas o problemas con el servicio	P	Análisis de los procesos	Elaboración y aplicación de un cuestionario	Material de escritorio, Computadora, Herramienta digital (Formulario Google)
			H	Diseñar horarios y tiempos acorde a las solicitudes	Realizar cronograma de entrega	Director de la I. E.
			V	Dar seguimiento al cumplimiento de solicitudes en el tiempo establecido	Crear registro de solicitudes	Coordinador
			A	Evaluar los procesos semestralmente	Elaboración y aplicación de matriz de desempeño laboral	Director de la I. E., Cuestionario

Nota: Elaboración propia.

3. Verificar

Después de haber implementado el plan de mejora, para comparar los resultados de las acciones con lo que se planea hacer anteriormente. En esta etapa, se plantea poner en marcha un mecanismo de control, por lo que la institución debe realizar un control del desempeño del personal mediante una matriz de evaluación cada semestre.

Tabla 15

Matriz de Evaluación de Desempeño Laboral

EVALUACIÓN DESEMPEÑO LABORAL				
NOMBRE DE LA PERSONA EVALUADA: _____				
CARGO QUE DESEMPEÑA: _____ FECHA: _____				
*INSTRUCCIÓN: CONSIDERE EL DESEMPEÑO ACTUAL DEL EMPLEADO EN SU FUNCIÓN				
DESEMPEÑO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	ÓPTIMO
1	Domina las actividades del cargo que desempeña			
2	Conoce y cumple con sus obligaciones del trabajo que desempeña			
3	Cumple con las tareas que se le encomienda			
4	Termina oportunamente su trabajo			
5	Hace uso adecuado de los equipos y materiales			
6	Evita cometer errores en el trabajo			
7	Se muestra cortés y respetuoso con los clientes y sus compañeros			
8	Brinda una adecuada orientación a los clientes			
9	Aporta ideas para mejorar los procesos y resolver problemas			
10	Se integra fácilmente al trabajo en equipo			
11	Genera confianza en la ejecución de sus actividades			
12	Brinda un servicio seguro y rápido a los clientes			

Nota: Elaboración propia.

Se propone la aplicación de una matriz de evaluación en la que detalla criterios necesarios para ofrecer un buen servicio, la cual evalúa las actitudes y actividades

desarrolladas. Por lo que es importante, realizar esta evaluación para conocer el verdadero desempeño laboral del personal.

4. Actuar

En esta etapa la Institución Educativa debe analizar y comparar los resultados que se obtuvieron en esta investigación, con las que se obtendrán mediante la implementación del plan de mejora, de esta manera se podrá definir si es conveniente o no, efectuar los cambios establecidos.

Propuesta de Mejora para incrementar el nivel de calidad de la institución Julio Ramón Ribeyro, Cajamarca 2020

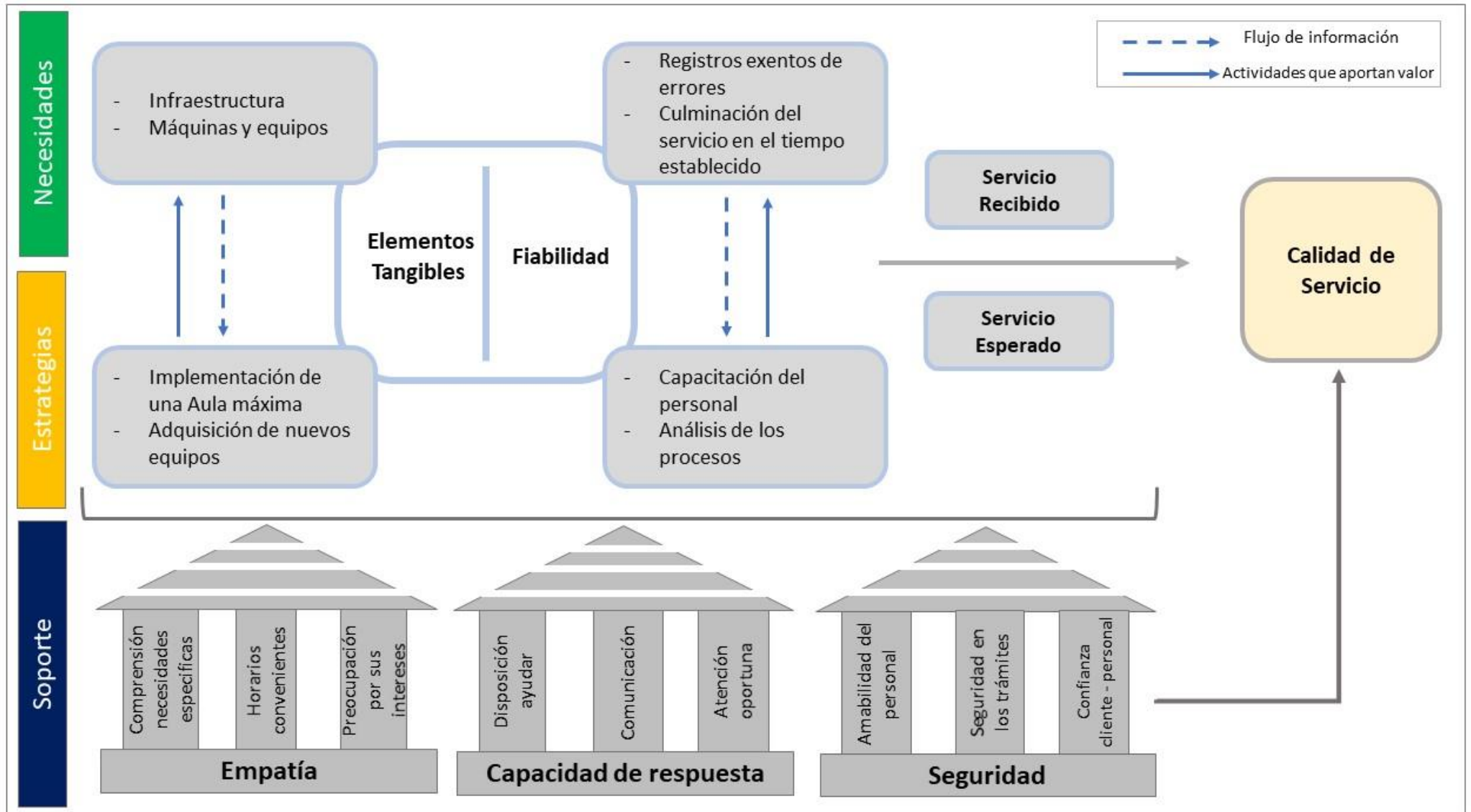


Figura 8. Propuesta de mejora

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Esta investigación tiene como propósito determinar el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa "Julio Ramón Ribeyro" de Cajamarca, 2020. Luego de los análisis de los resultados, se encontró que un 68.6% (Tabla 13) de los estudiantes manifiestan que están de acuerdo con la calidad de servicio brindado por la institución.

Con relación al primer objetivo específico, que busca determinar el nivel de calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles en la Institución Educativa "Julio Ramón Ribeyro" de Cajamarca, 2020; se encontró que el 63% (Tabla 7) de estudiantes están de acuerdo con esta dimensión en cuanto a materiales recibido para el desarrollo de su aprendizaje y conforme a la apariencia del personal que labora en la institución. Este resultado no guarda relación con el estudio realizado por Cueva (2016) que obtuvo un mayor porcentaje de los estudiantes que muestran un alto interés por los elementos tangibles (infraestructura y equipos modernos) que la institución pueda brindarles. Por lo tanto, estos resultados difieren con los encontrados en esta investigación esto se debe a que la institución carece de una adecuada infraestructura por lo que es necesario gestionar su implementación y dar un mejor servicio.

En la dimensión fiabilidad se encontró que el 61% (Tabla 8) de estudiantes manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la calidad de servicio, siendo la pregunta con mayor porcentaje de aceptación ¿Cuándo tienes un problema la institución muestra un sincero interés en solucionar?, dichos resultados guardan relación con la investigación de Díaz y Saldaña (2019) en su tesis “Nivel de calidad de servicio de la I.E privada la Católica de Cajamarca en el año 2019”, se obtuvo un porcentaje similar al encontrado en esta investigación, la misma que muestra que un 61% para quienes consideran estar de acuerdo con la calidad del servicio brindado. Este alto porcentaje de aceptación se debe al interés que el personal muestra al solucionar los problemas de los encuestados, así

mismo mencionan estar satisfecho con la atención recibida en los trámites realizados por primera vez.

Con respecto a la capacidad de respuesta, se obtuvo un 37% (Tabla 9) del total de los encuestados indican que están de acuerdo con la calidad de servicio en esta dimensión.

En la investigación de Suárez (2015), "El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011 - 2012", mediante una encuesta obtuvo que el 34% de los estudiantes encuestados manifiestan estar de acuerdo con la capacidad de respuesta esto debido a que el personal muestra predisposición a brindar orientación en los trámites a los estudiantes, además encontró un elevado porcentaje que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la rapidez del servicio que presta el centro de idiomas. En los resultados obtenidos en la Institución Educativa Julio Ramón Ribeyro se identifica un porcentaje de aceptación medio en cuando al interés que el personal muestra en el apoyo a los estudiantes, esto quiere decir que a mayor responsabilidad, predisposición y rapidez en la solución de las solicitudes presentadas se podrá lograr una mejor calidad del servicio prestado.

El cuarto objetivo específico de esta investigación busca identificar el nivel de calidad de servicio en la dimensión seguridad que brinda la Institución Educativa "Julio Ramón Ribeyro" de Cajamarca, 2020; los resultados señalan que el 40% (Tabla 10) de estudiantes opinan que están de acuerdo con la calidad de servicio en la dimensión seguridad. Estos resultados guardan similitud con Basantes (2017) en su tesis "Modelo Servqual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador", mediante una encuesta obtuvo un alto porcentaje de aceptación, en la que concluye que el personal muestra seguridad en el servicio brindado como información, ambientes, sencillez y simplicidad respecto a los tramites, clima laboral

y la visibilidad e interacción con el personal aspectos importantes en la calidad de servicio. Siendo esta dimensión la de mayor aceptación por los estudiantes de la institución debió a que, los estudiantes se sienten seguros en sus trámites o requerimientos, instalaciones y la interacción con el personal.

Respecto al quinto objetivo específico, busca determinar el nivel de calidad de servicio en la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” de Cajamarca, 2020; con respecto a la dimensión empatía, el 35% (Tabla 11) de estudiantes opinan que están totalmente de acuerdo con la calidad de servicio en esta dimensión. Al respecto, Gonzáles et al. (2017) encontró en su estudio realizado sobre “El modelo Servqual y su incidencia en el nivel de satisfacción de la carrera de economía de la Universidad Nacional de Chimborazo encontró que los estudiantes encuestados se sienten satisfecho con la empatía que desarrolla la institución, los autores señalan que para que se dé empatía, se requiere de una buena comunicación entre la organización y el cliente. Por lo tanto, estos hallazgos coinciden con los encontrados en esta investigación haciendo referencia a la aceptación de los horarios de clase y la comprensión de sus intereses y necesidades específicas que tiene en cuenta la institución en beneficio de los estudiantes a través del servicio.

Por último, de acuerdo a la propuesta de mejora para la institución con referencia a los resultados encontrados se identificó algunas debilidades en el servicio otorgado por la Institución Educativa. Estas propuestas se hicieron en base a las dos dimensiones donde predomina el menor valor de aceptabilidad, dimensión elementos tangibles y fiabilidad.

Con relación a la dimensión elementos tangibles se pudo evidenciar que existen deficiencias en las instalaciones físicas de la institución para el desarrollo de talleres o actividades culturales y la adquisición de máquinas o equipos modernos, se plantea la propuesta de solución mediante la implementación de un espacio “Aula máxima” a través de una solicitud a la unidad de gestión educativa local, su implementación favorecerá a la

comunidad educativa en general; además realizar coordinaciones con padres de familia, entidades públicas y privadas para gestionar la adquisición de máquinas y equipos, herramientas necesarias para su aprendizaje.

Con respecto a la dimensión fiabilidad, una de las deficiencias encontradas radica en algunas equivocaciones suscitadas en el registro de solicitudes y el incumplimiento de lo prometido por el personal en el tiempo establecido, la propuesta planteada se basa en incluir capacitaciones a todo el personal de la institución para garantizar un servicio confiable y libre de errores, así mismo se plantea realizar un análisis para identificar las debilidades del servicio brindado.

Es así como los resultados de esta investigación muestran que la Institución Educativa "Julio Ramón Ribeyro" de Cajamarca, 2020; se encuentra en un nivel aceptable en la prestación de su servicio; esto es debido a su talento humano y la implementación de estrategias; sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse a requerimientos y superar las expectativas, puesto que no debe olvidar que los estudiantes son cada vez más exigentes y sin importar que sean estudiantes de instituciones públicas o privadas siempre buscan y merecen lo mejor para el desarrollo de su aprendizaje, que requiere mayor preparación del personal, atención personalizada, seguridad y capacidad de respuesta en sus procesos, instalaciones y otros elementos necesarios para brindar una educación de calidad.

Conclusiones

Después de analizar los resultados se determinó el nivel de calidad de servicio de la Institución Educativa "Julio Ramón Ribeyro" de Cajamarca, 2020; se concluye que los estudiantes están de acuerdo con el servicio ofrecido por la institución llegando a un 68.6% de aceptabilidad, superando el 50% del promedio total, calificándola de esta manera como un servicio aceptable.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión elementos tangibles se concluye que los estudiantes consideran que los materiales recibidos son adecuados, interesantes y llamativos, además se sienten conformes con la apariencia pulcra del personal; a pesar de ello, existe disconformidad por una parte de los estudiantes en esta dimensión donde refieren que las instalaciones físicas de la institución no son visualmente atractivas. De esta manera se sostiene en la medida que los elementos tangibles sean adecuadamente implementados en la institución, va a permitir elevar el nivel de aceptación del cliente.

Respecto a la dimensión fiabilidad el indicador con menor porcentaje de aceptación es “El personal insiste en mantener registros exentos de errores” por lo que en ocasiones se presentaron equivocaciones en el registro de solicitudes; de igual forma se encuentran en desacuerdo con el incumplimiento de lo prometido por el personal en el tiempo establecido. Sin embargo, se evidencia que existe una aprobación por la mayoría de estudiantes en referencia al sincero interés que muestra el personal en solucionar sus problemas. Por tanto, brindar un servicio de calidad desde el primer momento y establecer estrategias de mejoramiento en la formación del personal encargado de los procesos, va permitir que estos se realicen de una manera más sencilla y eficaz.

Respecto a la capacidad de respuesta, dimensión que se encuentra en el promedio de la escala Likert, puesto que se calificó con un valor cercano al 50% lo que refiere que los estudiantes se encuentran totalmente de acuerdo con la disposición del personal que siempre están aptos ayudarlos. Así mismo, se verifica que es necesario fortalecer la capacidad de respuesta puesto que hay demoras en el proceso de solicitudes o en la entrega de notas causando malestar en los encuestados. Siendo necesaria la capacitación del personal la cual permita organizarse de mejor manera para responder a las necesidades de los clientes.

De los resultados obtenidos se concluye que la dimensión seguridad es la que obtuvo la mejor calificación por parte de los estudiantes quienes tienen una relación cordial con el

personal. No obstante, siendo esta la dimensión con mejor calificación se evidencia que existe una minoría de los encuestados que refieren que el personal es poco amable. De esta manera se demuestra que al brindar el personal una mayor seguridad hacia los estudiantes genera un mejor clima institucional, lo cual se viene realizando de una manera muy adecuada dentro de la institución.

Respecto a la dimensión empatía, siendo la segunda dimensión en obtener el mayor porcentaje de aceptación, los estudiantes consideran que el personal se preocupa por sus intereses y comprenden sus necesidades específicas. Así mismo, se obtuvo como resultado que el indicador con menor calificación dentro de esta dimensión es “la institución le da la atención individualizada” puesto que por la cantidad de estudiantes es difícil concretar el servicio de manera personalizada.

Se cumplió con el objetivo de este trabajo, al evaluar el nivel de calidad de servicio de la Institución Educativa “Julio Ramón Ribeyro” de Cajamarca, 2020; y el planteamiento de algunas propuestas de mejora que sirvan de apoyo en la toma de decisiones para incrementar la calidad de servicio ofrecido.

A partir de estudios como este se podría generar informes que ayude a la institución en la gestión de procesos para solucionar las deficiencias encontradas y poder ofrecer un buen servicio educativo, evaluar la calidad del servicio en las instituciones educativas, ayuda a identificar puntos claves, en los cuales se tiene alguna deficiencia y que soluciones se deben tomar en cuenta para mejorar el servicio ofrecido con el objetivo de lograr la satisfacción y fidelización de sus clientes.

La principal limitación de la presente investigación fue el desarrollo del cuestionario ya que, por la situación que atravesamos por la pandemia fue un poco difícil contactar a los estudiantes para que desarrollen el cuestionario, así mismo la convalidación del instrumento no se pudo realizar por el mismo problema, de esta manera se nos autorizó la búsqueda de

un cuestionario ya validado que guarde relación con la variable estudiada; pero fue un poco difícil encontrar un instrumento dirigido a instituciones educativas puesto que, en su mayoría solo se encontró de universidades e institutos.

REFERENCIAS

- Arias Campos, N. E. (2018) *El instrumento Servqual para determinar el nivel de calidad de servicio de la escuela de Posgrado de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo – Cajamarca*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración] Repositorio Institucional Nacional de Cajamarca. http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1882/T016_71086925_T_%20El%20instrumento%20SERVQUAL%20para%20determinar%20el%20nivel%20de%20calidad%20de%20servicios%20de%20la%20Escuela%20de%20Posgrado%20UPA%20GU.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alva Meza, K. L (2019) *Percepción de la calidad de servicio en la Institución Educativa 254 Olimpia Sánchez Moreno de la ciudad de Huancayo*. [Tesis para optar título profesional de licenciada en Administración] Repositorio Institucional Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/6391>
- Alvarado Lagunas, E., Morales Ramírez, D., & Aguayo Téllez, E. (2016). *Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey*. Facultad de Contaduría Pública y Administración, Universidad Autónoma de Nuevo León, San Nicolás de los Garza, México. *Revista de la educación superior*. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.006>
- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., & Reyes Pérez, D. E. (2015). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. REICE. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/2788>

Anguita, J. C., Labrador, J. R., Campos, J. D., Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., &

Donado Campos, J. (2003) *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos* (I).

<http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>

Arce Santos, N. Y., & Guevara Montenegro, S. S. (2019) *Fiabilidad y validez de la escala*

Servqual aplicada para medir la satisfacción de los estudiantes del Instituto Superior “Tecnológico Arzobispo Loayza”. Sede Central Lima 2015. [Tesis para optar el título

profesional de licenciado en administración] Repositorio de la Universidad Nacional

Pedro Ruiz Gallo. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/8200>

Arias Campos, N. E. (2018). *“El instrumento Servqual para determinar el nivel de calidad*

de servicio de la escuela de posgrado de la universidad privada Antonio Guillermo Urrelo – Cajamarca”. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en

administración] Repositorio de la Universidad Nacional de Cajamarca.

<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1882>

Arriz Bardales D. A. (2017) *Nivel de satisfacción de la calidad de servicio al cliente en la*

industria alimentaria Huacariz S.A.C a través del modelo Servqual en el año 2017.

[Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración] Repositorio

Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12666>

Basantes Avalos R. A. (2017) *Modelo Servqual Académico como factor de desarrollo de la*

calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba –

Ecuador. [Tesis de doctorado]

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6132>

- Castillo Moreno, G. J. (2016) *Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para la satisfacción del usuario externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, año 2015*. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración] Repositorio de la Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/931>
- Cervantes Atia, V., Stefanell Santiago, Í. C., Peralta Miranda, P., & Salgado Herrera, R. P. (2018) *Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla*. Ciencias Administrativas, 6. <https://doi.org/10.24215/23143738e017>
- Cueva Pizarro, N. A. (2016) *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016*. [Tesis para para optar el grado académico de: Maestra en Administración de la Educación] <https://core.ac.uk/download/pdf/225610937.pdf>
- Dzul, M. (2013) *Enfoques de la investigación científica*. Repositorio de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14905>
- Díaz Villanueva, G. R., & Saldaña Díaz, S. M. (2019). *Nivel de calidad de servicio de la I.E. Privada la Católica de Cajamarca en el año 2019* [Tesis para obtener el grado de licenciado en administración] Repositorio Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23616>
- Díaz Cerón A. M. (2002) *Una aproximación a la Servucción en Instituciones de Educación Superior*. Gestipolis.com. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/servuccion2002-1.pdf>
- Elliot Arias, J. A. (2017). *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario de la provincia Paucar del SARA*

SARA- Ayacucho. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Lima]. Repositorio institucional.
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1355>

Fernández Mayo, A. A., & Peña Aburto, M. G. (2012). *Administración para la calidad educativa*. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5420471.pdf>

Fernández Urteaga, R. R., & Torres Yupanqui, M. (2020) *Percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto De Educación Superior Pedagógico Hno. Victorino Elorz Goicoechea. Cajamarca, 2019*. [Tesis para optar el grado académico de maestría en gestión de la educación] Repositorio Institucional Universidad Antonio Guillermo Urrelo.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1244>

Gadea, A. (2000) *Gestión de la calidad en servicios públicos: La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. [Archivo PDF].
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)

Gallardo A. y Reynaldos K. (2014). *Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*. Enfermería Global.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020&lng=es&tlng=es.

Ganga F., Alarcón N. y Pedraja L. (2019) *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile*. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 27(4), 668-681.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

- García, J. A. A., & Hurtado-Cardona, O. L. (2019). *Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior-ies privada de la ciudad de Pereira* (Colombia). Revista empresarial. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i1.149>
- González M., Pino M y Penado M. (2017) *Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria RIED*. [Archivo PDF] <https://core.ac.uk/download/pdf/94142571.pdf>
- Inquilla J., Calsina W. C. y Velazco B. (2017). *La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno –Perú 2017*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001
- Jaén S. y Solano J. (2018) *Calidad en los servicios educativos mediante aplicación de Servqual, caso Universidad Técnica de Machala*. Repositorio institucional. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/13236>
- Loli A., Del Carpio J., Vergara A., Cuba E, Morales S., Flores M. y Lamas L. (2013) *La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*. Revista de Investigación en Psicología, 16(1), 171-190. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- Lugo M. G. y Gómez D. S. (2013). *Calidad educativa (1.ª ed.)*. Red tercer Milenio. <http://www.aliatuniversidades.com.mx/rtm/index.php/producto/calidad-educativa/>
- Matsumoto R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Perspectivas, (34),181-209. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4259/425941264005>

Mora Contreras, C. E. (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor.*

Revista Brasileira de Marketing.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>

Parasuraman, Zeithaml y Berry. (1988). *SERVQUAL: A Múltiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.* Journal of Retailing, Vol. 64.

Ramos Rivas B. S. (2019) *Percepción de la calidad de servicio entre los colaboradores en la I. E. E. Harvard empleando la Escala SERVQUAL.* [Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración]. Huancayo.

<https://hdl.handle.net/20.500.12394/5264>

Romero Romero, A., Gasca Leyva, M. E., Hernandez Prieto, M. D. L., & Benitez Perez, V.

(2016) *Estudio sobre Propuesta de mejora para incrementar la calidad del servicio administrativo brindado a estudiantes en una Institución Pública de Educación Superior.* [Archivo PDF].

https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Administracion_y_Finanzas/vol3num7/Revista_de_Administracion_y_Finanzas_V3_N7_6.pdf

Suárez Balazar, R. (2015). *“El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Serqual caso: Centro de idiomas de la Universidad nacional del Callao periodo 2011 - 2012”.* [Tesis para optar el grado académico de Magister en

Administración con mención en mercadotecnia]

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4264>

Suárez Balazar, R. (2016) *Nivel de calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao.* Revista de la facultad de

ingeniería Industrial. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/1810-](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/1810-9993_2d2991801d15b5ad08ea2a8597ae66e2)

[9993_2d2991801d15b5ad08ea2a8597ae66e2](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/1810-9993_2d2991801d15b5ad08ea2a8597ae66e2)

Vargas Cordero, Z. R. (2009). *La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. Revista Educación, 33 (1),155-165.[fecha de Consulta 25 de Septiembre de 2021]. ISSN: 0379-7082. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
CALIDAD DE SERVICIO	<p>La calidad definida como el juicio global que puede tener el cliente sobre la excelencia de un servicio a través de la comparación de sus expectativas antes de recibir el servicio y las percepciones sobre el mismo cuando ya es recibido. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)</p>	<p>Se evaluará en base a las 5 dimensiones de la escala Servqual a través de un cuestionario de preguntas cerradas, escala nominal politómica de 5 niveles tipo Likert con un total de 22 ítems.</p>	Elementos tangibles	Percepción aceptable de la infraestructura, equipamiento, personal y materiales educativos.	1, 2, 3, 4	Cuestionario (Escala SERVQUAL)
			Fiabilidad	Habilidad para brindar un servicio de forma fiable y cuidadosa.	5, 6, 7, 8, 9	
			Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar al usuario.	10, 11, 12, 13	
			Seguridad	Habilidad para inspirar confianza mediante la entrega de información y atención oportuna.	14, 15, 16, 17	
			Empatía	Atención personalizada a los usuarios.	18, 19, 20, 21, 22	

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Problema General	Objetivo General	CALIDAD DE SERVICIO	La calidad definida como el juicio global que puede tener el cliente sobre la excelencia de un servicio a través de la comparación de sus expectativas antes de recibir el servicio y las percepciones sobre el mismo cuando ya es recibido. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)	Se evaluará en base a las 5 dimensiones de la escala Servqual a través de un cuestionario de preguntas cerradas, escala nominal politonimica de 5 niveles tipo likert con un total de 22 ítems.	Elementos tangibles	Percepcion aceptable de la infraestructura, equipamiento, personal y materiales educativos.	1, 2, 3, 4	Cuestionario (Escala SERVQUAL)
¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la institución educativa "Julio Ramón Ribeyro" de Cajamarca?	Determinar el nivel de calidad de servicio en la institución educativa "Julio Ramón Ribeyro" de la ciudad de Cajamarca.				Fiabilidad	Habilidad para brindar un servicio de forma fiable y cuidadosa.	5, 6, 7, 8, 9	
¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la institución educativa Julio Ramón Ribeyro de Cajamarca, con respecto a los elementos tangibles?	Identificar el nivel de calidad de servicio en la institución educativa "Julio Ramón Ribeyro" de Cajamarca, con respecto a los elementos tangibles.				Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar al usuario.	10, 11, 12, 13	
¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la institución educativa Julio Ramón Ribeyro de Cajamarca, con respecto a la fidelidad?	ar el nivel de calidad de servicio en la institución educativa "Julio Ramón Ribeyro" de Cajamarca, con respecto a la fidelidad.				Seguridad	Habilidad para inspirar confianza mediante la entrega de informacion y atención oportuna.	14, 15, 16, 17	
¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la institución educativa Julio Ramón Ribeyro de Cajamarca, con respecto a la capacidad de respuesta?	Identificar el nivel de calidad de servicio en la institución educativa "Julio Ramón Ribeyro" de Cajamarca, con respecto a la capacidad de respuesta.				Empatia	Atención personalizada a los usuarios.	18, 19, 20, 21, 22	
¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la institución educativa Julio Ramón Ribeyro de Cajamarca, con respecto a la seguridad?	Determinar el nivel de calidad de servicio en la institución educativa "Julio Ramón Ribeyro" de Cajamarca, con respecto a la seguridad.							
¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la institución educativa Julio Ramón Ribeyro de Cajamarca, con respecto a la empatía?	Determinar el nivel de calidad de servicio en la institución educativa "Julio Ramón Ribeyro" de Cajamarca, con respecto a la empatía.							
Tipo y diseño de investigación	Problemática y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadísticas a utilizar			
Tipo: Básica Diseño: No experimental - Transversal / Descriptivo Método: Deductivo	Población: 437 estudiantes de la I. E. "Julio Ramón Ribeyro" Tipo de muestreo: No probabilístico por conveniencia Tamaño de muestra: 78 estudiantes del 5to grado de la I.E. JRR	Variable: Calidad de servicio Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Monitoreo: 20 min Ámbito de Aplicación: Estudiantes del 5to grado de la I.E. JRR Forma de Administración : Individual Año: 2020			Descriptiva: Excel Variable: Calidad de servicio Inferencial: Paquete estadístico SPSS 23			

ANEXO 3: CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN “JULIO RAMÓN RIBEYRO”



ENCUESTA DE NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO “NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “JULIO RAMÓN RIBEYRO” DE CAJAMARCA, 2020” DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DEL 5° GRADO DE EDUCACION SECUNDARIA

Estimado estudiante, estamos realizando un estudio de investigación, con el fin de conocer la calidad de servicio que brinda la institución educativa "Julio Ramón Ribeyro", de acuerdo a su experiencia evalúe el servicio brindado, por lo cual le agradeceríamos responder de manera sincera el siguiente cuestionario, calificando en base a una escala del 1 al 5; donde 1 es Totalmente desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo.

INSTRUCTIVO:

Marca con una “x” la opción que mejor recoge tu valoración de acuerdo con la siguiente escala:

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

Dimensiones de la calidad de servicio

DIMENSIÓN 1. ELEMENTOS TANGIBLES

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

1.	La institución cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva.	1	2	3	4	5
2.	Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
3.	El personal de la institución tiene apariencia pulcra.	1	2	3	4	5
4.	Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 2. FIABILIDAD

Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa

5.	Cuando el personal de la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	1	2	3	4	5
6.	Cuando tienes un problema, el instituto muestra un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5
7.	El personal de la institución realiza bien el servicio por primera vez.	1	2	3	4	5
8.	El personal de la institución concluye el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5
9.	El personal de la institución insiste en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición y voluntad del personal para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio.

10.	El personal de la institución le comunica cuando concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5
11.	El personal de la institución le ofrece un servicio puntual.	1	2	3	4	5
12.	El personal de la institución siempre está dispuesto ayudarle.	1	2	3	4	5
13.	El personal de la institución nunca está demasiado ocupado para atenderle.	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD

Conocimientos y atención mostrados por el personal y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza

14.	El comportamiento del personal de la institución le inspira confianza.	1	2	3	4	5
15.	Usted se siente seguro en sus trámites con la institución.	1	2	3	4	5
16.	El personal de la institución es siempre amable con usted.	1	2	3	4	5
17.	El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 5. EMPATIA

Atención individualizada que ofrece la institución a los estudiantes.

18.	La institución le da la atención individualizada.	1	2	3	4	5
19.	La institución tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes.	1	2	3	4	5
20.	La institución tiene personal que le ofrece una atención personalizada.	1	2	3	4	5
21.	El personal de la institución se preocupa por los mejores intereses de sus estudiantes.	1	2	3	4	5
22.	La institución comprende las necesidades específicas de sus estudiantes.	1	2	3	4	5

Nota. Instrumento adaptado de los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)

**ANEXO 4: AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE CUESTIONARIO
SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN “JULIO RAMÓN
RIBEYRO”**



I.E JEC “JULIO RAMÓN RIBEYRO”
DIOS – CIENCIA – EXCELENCIA
COD. MOD. N° 1211390. RES. DE CREACIÓN N° 0619 DEL 12-04-2009-EDUCAJ
MAD: 13501



“AÑO DE LA UNIVERSALIDAD DE LA SALUD”

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA “JULIO RAMÓN
RIBEYRO” DE LA PACCHA –CÓDIGO MODULAR DE LA I.E. N° 1211390 -
CAJAMARCA

AUTORIZA:

A los estudiantes: Aleida Lizeth Marín LLaguento y Hitler Jhosimar Marín Chingay de la Universidad Privada del Norte de la carrera de Administración, a realizar su taller de tesis denominado “Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la Institución Educativa Pública JEC. Julio Ramón Ribeyro de la Paccha-Cajamarca”.

Se expide la presente a solicitud de las partes interesadas, para los fines que estime por convenientes.

La Paccha – Cajamarca, 11 de septiembre de 2020.



WEDC/Dir.
MA33/Sec.
C.c: archivo

Email: wilfredo2964@hotmail.com
Dirección: Prolg. Av. San Martín de Porras N° 2405 La Paccha-Cajamarca

CELULAR: 95708619

**ANEXO 5: CONSTANCIA DE LA APLICACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE
CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN "JULIO RAMÓN RIBEYRO"**



I.E JEC "JULIO RAMÓN RIBEYRO"
DIOS - CIENCIA - EXCELENCIA
COD. MOD. N° 1211390, RES. DE CIRCULACIÓN N° 0619 DEL 12-04-2000-
MAD: 13501



"AÑO DE LA UNIVERSALIDAD DE LA SALUD"

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA "JULIO RAMÓN
RIBEYRO" DE LA PACCHA - CODIGO MODULAR DE LA I.E. N° 1211390 -
CAJAMARCA

HACE CONSTAR:

Que: **MARIN LLAGUENTO ALEIDA LIZETH Y MARIN CHINGAY HITLER
JHOSIMAR**, estudiantes del X ciclo de la especialidad de Administración de la
Universidad Privada del Norte; han aplicado el instrumento de su taller de tesis
denominado: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE A LOS
ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA JEC. JULIO
RAMÓN RIBEYRO DE LA PACCHA- CAJAMARCA".

Se expide el presente documento a solicitud verbal de las partes interesadas, para
los fines que estime conveniente.

La Paccha - Cajamarca, 20 de setiembre de 2020.

WBOC/Dir.
MAES/Sec.
C.c: archivo

Email: mlmar2464@hotmail.com
Dirección: Prolg. Av. San Martín de Porras N° 2405 La Paccha-Cajamarca

CELULAR: 957408619