

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN



“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN EL
MODELO SERVQUAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PARTICULAR SAN LORENZO COLLEGE CAJAMARCA, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autoras:

Delicia Soledad Gomez Vega

Vilma Maribel Soto Raico

Asesor:

Mg. Mario Edison Ninaquispe Soto

Cajamarca - Perú

2021

DEDICATORIA

Esta investigación va dedicado al forjador de nuestro camino Dios, quien nos ha guiado y nos ha brindado la fortaleza para seguir creciendo profesionalmente, a nuestros padres con orgullo podemos decir gracias, lo hemos logrado por su dedicación continua y esmerada que tuvieron desde que empezamos en las aulas de un jardín, escuela, colegio y ahora universidad porque ustedes son nuestro motor y motivo para no rendirnos y seguir luchando por nuestros sueños y ser parte de una sociedad llena de esperanza.

A nuestros hermanos que nos tendieron una mano para no desmayar en el camino y que gracias al apoyo moral ahora estamos a puertas de conseguir lo planificado y añorado.

AGRADECIMIENTO

Esta investigación es el resultado del esfuerzo y entrega constante, por ello, agradecemos a Dios porque día a día bendice nuestro camino la cual está llena de oportunidades logrando grandes objetivos, como culminar el desarrollo de nuestra investigación, nuestra gratitud a nuestro Asesor Mg. Mario Ninaquispe Soto, quién a lo largo de este tiempo ha puesto a prueba sus capacidades y conocimientos en el asesoramiento de nuestro trabajo de investigación, llenando todas nuestras expectativas. A nuestros padres y hermanos nuestro agradecimiento infinito por siempre apoyarnos y motivarnos en nuestra formación académica y profesional con sus sabios consejos y palabras de aliento que nos guiaron a lo extenso de nuestra vida. Finalmente, un eterno agradecimiento a la prestigiosa Universidad Privada del Norte - UPN por abrir sus puertas a jóvenes como nosotros, formándonos como personas de bien y preparándonos para un futuro competitivo.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
TABLA DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Justificación	18
1.2. Formulación del problema	19
Problema General	19
Problemas Específicos	19
1.3. Objetivos	19
Objetivo general	19
Objetivos específicos	19
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	21
2.1. Tipo de investigación	21
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	21
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	22
Técnicas	22
Instrumentos	22
2.4. Procedimiento	22
2.5. Validez y confiabilidad de Información	23
2.6. Aspectos Éticos de la Investigación	24
CAPÍTULO III. RESULTADOS	25
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	39
4.1 Discusión	39
REFERENCIAS	45
ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Alpha de Cronbrach del cuestionario</i>	24
Tabla 2 <i>Baremo de Nivel de Calidad por cada dimensión del Modelo Servqual</i>	25
Tabla 3 <i>Nivel de calidad del servicio percibida por dimensión de la Institución Educativa San Lorenzo College – Cajamarca.</i>	26
Tabla 4 <i>Cantidad y Porcentaje de padres de familia que perciben el Nivel de calidad de servicio alto, medio y bajo en la Institución educativa San Lorenzo College - Cajamarca</i>	26
Tabla 5 <i>Nivel de Calidad de Servicio Percepción Vs Expectativa de la Institución Educativa San Lorenzo College – Cajamarca</i>	27
Tabla 6 <i>Dimensión Elementos Tangibles</i>	29
Tabla 7 <i>Dimensión Confiabilidad</i>	30
Tabla 8 <i>Dimensión Capacidad de Respuesta</i>	31
Tabla 9 <i>Dimensión Seguridad</i>	32
Tabla 10 <i>Dimensión Empatía</i>	33
Tabla 11 <i>Evidencia Documental En Base A Las Dimensiones del Modelo Servqual</i>	34
Tabla 12 <i>Análisis Comparativo Entre Percepción Y Evidencia Documental por cada Dimensión</i>	36
Tabla 13 <i>Matriz de Operacionalización</i>	49
Tabla 14 <i>Matriz de Consistencia</i>	50
Tabla 15 <i>Resultados de encuestas a 30 padres de familia de la Institución Educativa Particular San Lorenzo College – Cajamarca</i>	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Cantidad y Porcentaje de padres de familia que perciben el Nivel de calidad de servicio alto, medio y bajo en la Institución educativa San Lorenzo College – Cajamarca.</i> -----	27
Figura 2 <i>Nivel de calidad de servicio Percepción Vs Expectativa de la Institución educativa San Lorenzo College - Cajamarca</i> -----	28
Figura 3 <i>Dimensión Elementos Tangibles</i> -----	29
Figura 4 <i>Dimensión Confiabilidad</i> -----	30
Figura 5 <i>Dimensión Capacidad de respuesta</i> -----	31
Figura 6 <i>Dimensión Seguridad</i> -----	32
Figura 7 <i>Dimensión Empatía</i> -----	33

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el modelo Servqual. La metodología utilizada en esta investigación es de diseño no experimental de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo univariable; para el recojo de información se utilizó como instrumento el cuestionario y se trabajó con los 30 padres de familia que representan la población total de la Institución Educativa, la información fue analizada mediante tablas, figuras y documentación con la que cuenta la institución, donde se obtuvo como resultados que la Institución Educativa brinda un Nivel de Calidad de Servicio medio con 81.97 puntos según el Baremo calculado para esta investigación lo que demuestra que la Institución Educativa no cumple en su totalidad con los indicadores que propone el modelo Servqual en sus 5 dimensiones, tales como Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. Asimismo, en el desarrollo de esta investigación se tuvo limitaciones al momento de recopilar la información, debido a la actual situación que atraviesa el país y el mundo con la Pandemia de Covid 19 por lo que no fue posible aplicar las encuestas de manera presencial, además la Institución Educativa no tiene muchos alumnos inscritos por lo que no se pudo realizar algún tipo de muestreo.

PALABRAS CLAVES: Calidad de servicio, calidad educativa, percepción y Servqual

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La educación inicial hoy en día es un derecho humano fundamental e irrenunciable de todas las personas, considerada como la primera etapa de la educación lo que permite lograr una igualdad de oportunidades e inclusión social, ayudando a generar beneficios para el desarrollo de un país (Vázquez, 2015). Por lo que, en las últimas décadas a nivel internacional se ha tomado conciencia de que la educación inicial es importante para el desarrollo y aprendizaje humano; surgiendo así mecanismos para regular la calidad de servicio educativo tales como: la rendición de cuentas o reformas basadas en estándares, este último clasificado en las dimensiones de Calidad Estructural (donde se evalúa infraestructura, espacio interior, espacio exterior, materiales pedagógicos, etc.) y Calidad de Procesos (que evalúa el tipo de interacciones entre el educador y el niño, las características de las experiencias de aprendizaje, la propuesta educativa y la integración de la familia en la educación) (Falabella, Cortázar, Godoy, González y Romo, 2018).

En América Latina, la calidad de los servicios educativos tiene un proceso de estancamiento, debido a que la mayoría de los gobiernos deciden centrar las políticas macroeconómicas en indicadores como: la economía, la producción o el turismo, mas no en una educación de calidad. Es por ello que, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) indica que la educación en América Latina y el Caribe se encuentra en decadencia, lo que representa un gran problema para el desarrollo de los países comprendidos en esta región (Cueto, Geraldo y Tito, 2020)

Al respecto Falabella, Cortázar, Godoy, González y Romo, (2018) mencionan que Chile tiene un alto grado de desregularización de la educación inicial, por ello todos los centros públicos y privados deben contar con requisitos mínimos estructurales de calidad.

Por su parte Cueto, Geraldo y Tito (2020), señalan que la inversión del Perú en educación ha aumentado, a nivel del producto bruto interno (PBI), el gasto en educación pasó de 2.9% en

2010 a 3.6% en 2015; sin embargo, la calidad educativa aún se mantiene muy baja. A raíz de este contexto, se creó un acuerdo que está plasmado en la declaración de “Educación para Todos”, en concordancia con la Agenda 2030 promovida por la UNESCO. De acuerdo con esta organización, los Estados deben tener, como meta de inversión en educación, el 6% del PBI y/o el 20% de su presupuesto general. En el caso de Perú el presupuesto en educación es muy bajo referente a lo mencionado en este acuerdo.

Por otro lado, en la región Lima, existen 5552 instituciones públicas y 11 230 instituciones privadas. En los Últimas 2 décadas, crecieron exponencialmente las instituciones privadas en todos los niveles para poder atender la demanda. Sin embargo, considerando la acreditación y certificación de calidad, según un informe de la consultora Proexpansión del año 2014, que valora la calidad educativa en las instituciones de Lima Metropolitana, solo 200 de las 3862 instituciones educativas evaluados alcanzaron la certificación de calidad. (Cueto, Geraldo y Tito, 2020). Siendo así que la calidad de servicio educativo se identifica en la conformidad y la satisfacción que expresa la comunidad académica respecto a los diferentes servicios que presta la institución. (Vaca, Herrera y Vaca, 2016).

El departamento Cajamarca no es la excepción frente a esta problemática, según el censo escolar 2018, la Provincia de Cajamarca cuenta con 590 instituciones educativas de nivel inicial pública y 158 instituciones educativas de nivel inicial privadas (Gobierno Regional De Cajamarca De Educación, 2019). Y el nivel de calidad del servicio educativo es bajo; debido a que ninguna institución de nivel inicial de gestión pública y privada se encuentra certificada en calidad (Escale, 2020). Puesto que según, Ministerio de Educación - Unidad de Estadística (2016), en el indicador de financiamiento en el 2015 la tasa media de crecimiento anual del gasto público educativo por alumno ha ido creciendo, llegando a ser 3.1 veces mayor que en el 2005 en inicial, en el indicador de Infraestructura: en el 2016, el porcentaje de los locales públicos de educación básica que cuentan con servicios básicos fue de 41.3%, por debajo del

porcentaje nacional (44.4). La existencia de los servicios básicos puede ser por el aumento de inversión en educación a nivel de la región y por último el indicador de las TIC: el porcentaje de escuelas con acceso a Internet de Cajamarca se encuentra por debajo de los valores nacionales (38.4%).

Por estas razones el expresidente Toledo et al. (2003), aprueban la Ley N° 28044, Ley General de Educación, referente a la Calidad de Educación, donde en el Capítulo III, Artículo 13° define a la Calidad de educación como el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida. Basándonos en el factor F que interactúa para el logro de dicha calidad respecto a la Infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados a las exigencias técnico-pedagógicas de cada lugar y a las que plantea el mundo contemporáneo.

Considerando lo antes mencionado, se creó la Ley 28740 por Ayaipoma (2006) Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, siendo un organismo técnico especializado, asociado al Ministerio de Educación, tiene como tarea garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad, y que los trabajadores peruanos estén altamente calificados para la labor que realizan; siendo algunos de sus objetivos contribuir a mejorar la calidad de los servicios educativos en todas las etapas, niveles, modalidades, formas, ciclos y programas e instituciones del país y asegurar a la sociedad que las instituciones educativas que forman parte del sistema cumplan con los requisitos de calidad y así también puedan cumplir con su misión y objetivos planteados.

Dentro de las instituciones privadas del nivel inicial se encuentra la institución educativa particular san Lorenzo College – Cajamarca, creada en el año 2017, que viene atendiendo a niños y niñas de 3, 4 y 5 años de edad; dicha institución no realiza una autoevaluación del servicio que brinda para poder realizar una toma de decisiones óptimas y eficientes a fin de cumplir con los estándares de calidad que estipula la ley general de educación Ley N° 28044 y la Ley 28740 – SINEACE, respecto a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación; habilidad para realizar el servicio prometido de forma eficiente, eficaz y cuidadosa; voluntad, ayuda y disposición que muestra el personal hacia el padre de familia al proporcionar el servicio; conocimiento y atención que brinda el personal y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, así también la atención individualizada que ofrece la institución a los padres de familia. En este sentido se plantea la siguiente interrogante ¿En qué nivel de calidad se encuentra el servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el Modelo Servqual?

Analizando este contexto es que se considera necesario dar importancia a la opinión de las partes involucradas en la calidad de servicio que ofrece la institución educativa; surgiendo como ayuda a esta necesaria evaluación el modelo Servqual, que se centra en medir la calidad de servicio educativo desde las expectativas y perspectivas de los usuarios para mantener los estándares de un servicio de calidad.

Teniendo en cuenta la importancia de la calidad de servicio analizamos la tesis de Gamboa (2015), donde el problema general es ¿Cuáles son las tensiones y convergencias que se generan entre los imaginarios institucionales (políticas educativas) y los imaginarios de directivos, docentes y estudiantes sobre la calidad de la educación superior en una universidad pública en Norte de Santander - Colombia?, el objetivo: Identificar el imaginario instituido desde las políticas educativas y el imaginario instituyente de actores educativos sobre la calidad de la educación superior en una universidad pública en Norte de Santander – Colombia, para lo

cual los métodos y técnicas utilizadas para recolectar la información para el desarrollo de los objetivos fueron el análisis de contenido cualitativo, los grupos focales y las entrevistas semiestructuradas, finalmente obteniendo como conclusión que es importante tener en cuenta el punto de vista de los usuarios referente a la calidad del servicio que perciben, para que así puedan ser atendidos, considerarlos muy importante para poder establecer mecanismos de mejora.

De la misma forma tenemos la tesis de Basantes (2017):

donde su problema general es: ¿En qué medida la aplicación del modelo ServQual académico enfocado en la calidad de los servicios educativos influye en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba- Ecuador?, y plantea como objetivo principal: establecer el grado de influencia del Modelo ServQual Académico enfocado en la Calidad de los Servicios Educativos en la Satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador, recolectando información por medio de la encuesta y es una investigación descriptiva y explicativa no experimental; concluyendo que, mientras mejor evalúan la calidad de los servicios educativos, más satisfechos se encuentran con los mismos y que los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía influye en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador y la tendencia fue que, a mejor evaluación de las dimensiones mayores satisfacciones tenían los estudiantes. (p. 11)

Teniendo en cuenta la importancia de la calidad de servicio desde las percepciones y expectativas de los clientes se observa en el Perú tesis como: “Gestión Institucional y su Relación con la Calidad del Servicio en una Institución Educativa

Pública de Callao”, donde el objetivo principal fue identificar la relación que tiene la calidad de servicio educativo y la gestión institucional, de forma descriptivo correlacional. Donde llegaron a la conclusión tanto los docentes como los alumnos y los padres de familia coinciden en que la gestión institucional tiene un nivel de correlación positiva, pero en un nivel medio con la calidad del servicio educativo que se está ofreciendo en la Institución Educativa Dora Mayer de Bellavista - Callao, es decir que la calidad del servicio no es óptima. Con respecto a la opinión de los usuarios sobre la calidad de servicio estos aprecian que no se sostiene en estándares de calidad, que es la manera óptima y actualizada de medir procesos y resultados. Estas perspectivas se deben tener en cuenta para mejorar progresivamente nuestro sistema educativo para superar los graves subniveles de calidad que existen, en la que los más afectados resultan ser los sectores más pobres del País (Elera, 2010).

Así también la tesis “La calidad de los servicios educativos, según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público ‘Emilia Barcia Boniffatti’, 2012”. Es de nivel descriptivo y diseño correlacional, debido a que determina una relación entre la calidad de los servicios educativos y el logro de los aprendizajes en niños y niñas de 5 años. Donde se aplicó un cuestionario a los padres de familia para medir sus percepciones y expectativas el cual consta de 40 ítems; bajo las 5 dimensiones del modelo Servqual como elementos tangibles, fiabilidad al servicio, capacidad de respuesta, seguridad (confianza) y atención personalizada, a través de la técnica de la encuesta. De lo cual se concluyó que existe una relación media entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia y el logro de aprendizajes de los niños y niñas del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público

“Emilia Barcia Boniffatti”. Es decir, los niños que en su mayoría presentan logros óptimos en su aprendizaje tienen mucho que ver con la calidad de los servicios educativos que brinda la institución (Chuque, 2016).

De la misma manera tenemos la tesis:

Percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Hno. Victorino Elorz Goicochea. Cajamarca, 2019 donde se planteó como problema general: ¿Cuál es el nivel de correlación que existe entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de esta institución?, y como objetivo general: Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del 7mo. ciclo de las diferentes carreras de la institución en mención, llegando así a la conclusión de que el nivel de calidad ofertado por el I.E.S.P. Hno. Victorino Elorz Goicochea en la carrera profesional de Educación Física el 67% de estudiantes están totalmente de acuerdo con el servicio brindado, en la carrera de Comunicación se obtiene el más alto índice de desacuerdo con el servicio brindado por la institución educativa con un 50% de estudiantes. Así también existe una correlación positiva muy fuerte entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del 7mo. ciclo de las diferentes carreras del I.E.S.P Hno. Victorino Elorz Goicochea, durante el año 2019, teniendo como coeficiente de correlación de Spearman el valor de 0.796. mientras que en los resultados obtenidos de la variable calidad del servicio muestran a los estudiantes de Educación Física con un alto índice de aceptación de la calidad del servicio que brinda el I.E.S.P Hno. Victorino Elorz Goicochea durante el año 2019, dicho índice es de 78% y la carrera que

muestra el nivel más alto en desacuerdo a la calidad brindada es la de Comunicación con un 83%. Los mismos resultados se muestran en la variable satisfacción del servicio obtenido por la institución. Por lo que se sugiere mantener y mejorar la participación de todos los agentes educativos mediante el fortalecimiento de las competencias de los docentes en el manejo de estándares de calidad a través de programas de capacitación permanente para elevar el nivel de calidad y satisfacción en los estudiantes. (Fernández y Torres, 2020, p. 37)

Calidad de servicio

En el ámbito académico la calidad de servicio se define como una medida de que tan bien el nivel del servicio entregado encaja con las expectativas y percepciones del usuario, la calidad del servicio percibido por el usuario es entendida como el juicio del consumidor frente al servicio recibido por la institución educativa (Vaca, Herrera, y Vaca, 2017)

Entendiéndose así que Calidad de Servicio es un concepto que deriva de la propia definición de calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, como aptitud de uso. La calidad es evidenciable en elementos tangibles, empatía, fiabilidad en el servicio, Capacidad de respuesta y Seguridad del personal para inspirar credibilidad y confianza (Fernández y Torres, 2020)

SINEACE - Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa

El primer modelo de calidad con fines de acreditación de instituciones educativas de Educación Básica Regular fue establecido por el SINEACE, a través del Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica – IPEBA, órgano operador del SINEACE, este modelo establece 18

estándares, 8 factores distribuidos en 4 dimensiones tales como: Gestión Estratégica, Formación Integral, Soporte y Recursos para los procesos pedagógicos y Resultados. Rescatando para este estudio el enfoque de la dimensión 3: Recursos para los procesos pedagógicos y resultados, que evalúa la gestión de la infraestructura y los diversos recursos (materiales y Financieros) así como el fortalecimiento de capacidades del personal de apoyo y/o administrativo (recurso humano), para que contribuyan con el desarrollo, la mejora de los aprendizajes y la formación integral de los niños y adolescentes. Evaluado mediante el factor Infraestructura y recursos, a través de los estándares: Gestión de Infraestructura, Gestión de recursos para el desarrollo y los aprendizajes y Desarrollo de capacidades del personal de apoyo y/o administrativo. (SINEACE, 2016)

Modelo Servqual

El modelo Servqual es una escala de medición que se utiliza como herramienta para evaluar la calidad de servicio además de ser el más utilizado en el ámbito educativo, presentado por Parasuraman, Zeithaml y Berry fue creado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado en América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en junio de 1992 (Ignacio, 2014).

El modelo Servqual describe a la calidad del servicio como las discrepancias entre las expectativas de los padres de familia y estudiantes sobre el servicio que desean recibir y sus percepciones sobre la calidad del servicio recibido por la institución. De esta forma el cliente evaluará de forma negativa o positiva la calidad de un servicio. Entendiéndose como expectativas los deseos o lo que los clientes esperan de un servicio ideal y las percepciones de Calidad de servicio son las apreciaciones del cliente frente al servicio recibido.

El modelo Servqual puede ser utilizado por instituciones educativas para mejorar la calidad de servicio que brindan, además toma en cuenta y da importancia a las opiniones de los clientes frente a las cualidades del servicio que ofrecen. Esto ayuda a las instituciones a dar prioridad e importancia a criterios que requieren atención para mejorar la calidad de servicio enfocando sus recursos a los más críticos.

Para identificar los criterios a mejorar según Elera (2010) el modelo Servqual propone cinco dimensiones para evaluar la calidad de servicio como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Las cuales se evalúan mediante un cuestionario compuesto por 22 ítems que miden las expectativas del cliente y 22 ítems similares que miden las percepciones de los clientes y la calidad de servicio.

Dimensiones del Modelo Servqual

En la Dimensión Elementos Tangibles el modelo Servqual evalúa dos aspectos, una se concentra en los equipos e instalaciones de la institución y la otra en el personal y materiales de comunicación. Estos aspectos físicos son la apariencia de la infraestructura, la presentación del personal, los equipos y materiales utilizados los cuales son evaluados desde la percepción del cliente (Castillo, 2015)

En la Dimensión Fiabilidad el modelo Servqual lo considera como la capacidad que tiene la institución para brindar un servicio de calidad de manera confiable, segura y cuidadosa; dentro de los aspectos a evaluar se tiene la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente percibir la capacidad y conocimientos profesionales del personal (Castillo, 2015)

La Dimensión Capacidad de Respuesta es la actitud que muestra la institución, según Castillo (2015) “para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido; también

es el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos y lo accesible que puede ser la institución con el cliente” (p. 64).

La Dimensión Seguridad, es la confianza que percibe el cliente cuando pone sus problemas en manos de la institución para ser resueltos. Esta dimensión implica evaluar la credibilidad, integridad, confiabilidad, honestidad y preocupación de la institución en dar al cliente una mayor satisfacción en el servicio brindado (Castillo, 2015).

En la Dimensión Empatía, se evalúa la capacidad de sentir y comprender las emociones y necesidades de otros y se realiza mediante un proceso de identificación, ofreciendo atención personalizada al cliente y el conocer a fondo a los clientes frecuentes. El respeto y la disposición para ayudar son los pilares fundamentales (Castillo, 2015)

1.1. Justificación

La investigación “Evaluación de la Calidad de Servicio según el Modelo Servqual en la Institución Educativa Particular San Lorenzo College Cajamarca - 2020”, se justifica porque la evaluación y estudio de calidad de servicio mediante el uso del modelo Servqual va a servir de aporte para investigaciones similares, así también porque los resultados finales permitirán ser evaluados para una posible toma de decisiones por parte de los directivos encargados de la institución educativa particular san Lorenzo College – Cajamarca.

Así también se considera pertinente porque, en el sector educativo las instituciones educativas de nivel inicial son importantes para lograr igualdad de oportunidades e inclusión social en el país y estas presentan dificultades en la calidad del servicio educativo que brindan, considerando también que día a día la competencia en

este rubro se torna cada vez más alta y se hace importante y necesario brindar un servicio de calidad.

1.2. Formulación del problema

Problema General

- ✓ ¿En qué nivel de calidad se encuentra el servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el Modelo Servqual?

Problemas Específicos

- ✓ ¿En qué nivel se encuentra la tangibilidad del servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el Modelo Servqual?
- ✓ ¿En qué nivel se encuentra la confiabilidad del servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el Modelo Servqual?
- ✓ ¿En qué nivel se encuentra la Capacidad de Repuesta del servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el Modelo Servqual?
- ✓ ¿En qué nivel se encuentra la Seguridad del servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el Modelo Servqual?
- ✓ ¿En qué nivel se encuentra la Empatía del servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el Modelo Servqual?

1.3. Objetivos

Objetivo general

- ✓ Determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el modelo Servqual.

Objetivos específicos

- ✓ Determinar el nivel de la Tangibilidad del servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el Modelo Servqual

- ✓ Determinar el nivel de la Confiabilidad del servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el Modelo Servqual
- ✓ Determinar el nivel de la Capacidad de Respuesta del servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el Modelo Servqual
- ✓ Determinar el nivel de la Seguridad del servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el Modelo Servqual
- ✓ Determinar el nivel de la Empatía del servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el Modelo Servqual

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

En la presente tesis el tipo de investigación tiene un enfoque cuantitativo univariable, porque según, Hernández, Fernández y Baptista (2014) los estudios cuantitativos se apoyan en la medición numérica y análisis estadísticos, con el fin de conocer las pautas de comportamiento de un determinado estudio. Al respecto los resultados de la presente tesis se presentan en porcentajes.

Asimismo, esta investigación es de diseño no experimental, ya que según, Hernández, Fernández y Baptista (2014) en este diseño solo se observa las variables para analizarlos sin manipular la variable. Es así como este estudio se basó en la observación de los hechos actuales in situ en la institución educativa sin alterar la variable de estudio. Por ello el tipo de investigación que se utilizó es Descriptivo donde Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que, este tipo de estudio sirve para analizar características y tendencias de un grupo o población, basado en un corte transversal, porque recolecta datos en un solo momento y en un único tiempo. En este sentido para la presente tesis se recogió los datos en un único momento.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La institución educativa cuenta actualmente con 30 alumnos entre niños y niñas en las aulas de 3,4 y 5 años. Para evaluar la variable calidad del servicio se tomó como población de estudio a los 30 alumnos, que por ser menores de edad están representados por sus padres y por ser una población pequeña se tomó como muestra a todos los padres de familia de la institución educativa.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnicas

Para la recolección de datos de la presente tesis se empleó como técnica la encuesta, la que fue aplicada a la muestra en estudio, es decir a todos los padres de familia de la Institución Educativa Particular San Lorenzo College – Cajamarca del nivel inicial.

Esta encuesta fue extraída y adaptada de la Tesis de Fernández y Torres (2020) Percepción de la Calidad del Servicio y Satisfacción de los Estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Hno. Victorino Elorz Goicoechea - Cajamarca, donde solo se modificó la población a la que estaba dirigida, se cambió la palabra **estudiantes** por **padres de familia**.

Instrumentos

El instrumento que se utilizó en esta investigación para la recolección de datos y evaluación de la variable calidad de servicio fue el cuestionario, el cual consta de 22 preguntas que evalúa las percepciones y expectativas de los padres de familia para cada una de las dimensiones de la calidad de servicio, en la Institución Educativa Particular San Lorenzo College – Cajamarca.

La medición del cuestionario se realizó con la escala de Likert que se basa en 7 niveles, pero para la evaluación de la calidad de servicio con el modelo Servqual en la presente tesis se utilizó solo 5 niveles como son: 1(Totalmente en desacuerdo), 2(Medianamente en desacuerdo), 3(Ni de acuerdo ni en desacuerdo), 4(Mediamente de acuerdo) y 5(Totalmente de acuerdo)

2.4. Procedimiento

Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario con la ayuda de los 5 niveles de la escala de Likert; el cual se aplicó vía llamada telefónica a los 30 padres

de familia, canalizando la información necesaria de los padres de familia por medio de la directora de la Institución Educativa Particular San Lorenzo College – Cajamarca.

Una vez recopilada la información se procedió al análisis e interpretación del cuestionario, ingresando los datos al programa de Microsoft Excel 365 para realizar el diseño y tabulación de tablas y figuras, asimismo se realizó el cálculo del Baremo para determinar los rangos numéricos de los niveles de Calidad de Servicio alto, medio y bajo para luego contrastar los resultados con el baremo y documentación recopilada de la institución educativa que ayudaron a analizar la variable de estudio calidad de servicio mediante estadísticas descriptivas. Y en base a estos resultados se consiguió realizar discusiones y conclusiones.

2.5. Validez y confiabilidad de Información

Para validar la confiabilidad del instrumento utilizado en la presente tesis se realizó mediante el método de Juicio de Expertos por el Dr. Fernando Martín Vergara Abanto, Prof. Carlos Alberto Sarabia Orihuela y Mg. Walter Rubio Quiroz (Ver anexos), además, se aplicó el método de Alpha de Cronbach, donde según Celina y Campo (2005) la confiabilidad se define como el grado en que un instrumento de varios ítems de una determinada muestra de la población está libre de errores, donde el valor mínimo aceptable es de 0.70 y el máximo es de 0.90, por lo que es recomendable tener valores entre 0.80 a 0.90 para que el instrumento sea considerado confiable. En este sentido para esta investigación se realizó el análisis del Nivel de Confiabilidad del cuestionario arrojando los siguientes datos:

Tabla 1

Alpha de Cronbrach del cuestionario

Nivel de confiabilidad Del cuestionario	
Nivel de Confiabilidad	Cantidad de preguntas
0.802	22

Nota: El nivel de confiabilidad del instrumento aplicado es de 0.80, por lo que se considera confiable.

2.6.Aspectos Éticos de la Investigación

Se citaron todas las fuentes confiables que han sido consultadas y consideradas en la investigación “Evaluación de la Calidad de Servicio según el Modelo Servqual en la Institución Educativa Particular San Lorenzo College Cajamarca - 2020”, asimismo se cuenta con la autorización de la Institución educativa y padres de familia para la recolección de la información necesaria, la cual solo fue utilizada con fines académicos para el desarrollo de la presente tesis, basado en el método científico y sin dejar de lado los valores que un investigador debe tener; como prudencia, voluntad, responsabilidad, honestidad a la investigación y veracidad, todos los resultados se presentaron sin alterar los datos reales.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para lograr el objetivo de la presente tesis “Determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el modelo Servqual”, se realizó la encuesta a los padres de familia de los niños y niñas de 3 a 5 años de edad de la Institución, respecto al nivel de calidad de servicio que perciben y que esperan recibir. Para ello se utilizó la tabla de Baremo para cada dimensión del Modelo Servqual, el cual permitió identificar el nivel de calidad de Bajo, Medio y Alto para la medición de la calidad de servicio de la Institución Educativa.

Tabla 2

Baremo de Nivel de Calidad por cada dimensión del Modelo Servqual

NIVEL DE CALIDAD	DIMENSIONES					TOTAL DE CALIDAD DE SERVICIO
	ELEMENTOS TANGIBLES	CONFIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	
BAJO	4 – 9	5 – 11	4 - 9	4 - 9	5 - 11	22 - 51
MEDIO	10 – 15	12 – 18	10 - 15	10 - 15	12 - 18	52 - 81
ALTO	16 – 20	19 – 25	16 - 20	16 - 20	19 - 25	82 - 110

Nota: Esta tabla muestra los intervalos para definir los niveles de calidad bajo, medio y alto.

Después de recoger los resultados de las encuestas aplicadas a los padres de familia se tabuló la información y se calculó el promedio de cada dimensión y así mismo el promedio general de todas las dimensiones, obteniendo como resultado un valor de 81.97 puntos que comparando en la tabla 2 de Baremos representa un Nivel medio de Calidad de Servicio que brinda la Institución Educativa Privado San Lorenzo College – Cajamarca

Tabla 3

Nivel de calidad del servicio percibida por dimensión de la Institución Educativa San Lorenzo College – Cajamarca.

DIMENSIONES	PROMEDIO	NIIVEL DE CALIDAD
Dimensión 1 Elementos Tangibles	15	Medio
Dimensión 2 Confiabilidad	18	Medio
Dimensión 3 Capacidad de Respuesta	15	Medio
Dimensión 4 Seguridad	15	Medio
Dimensión 5 Empatía	19	Alto
Nivel de calidad	81.97	Medio

Nota: Los padres de familia de la institución educativa perciben un nivel de calidad de 81.97 puntos, que representa según el baremo de la Tabla 2 un nivel de calidad medio.

Tabla 4

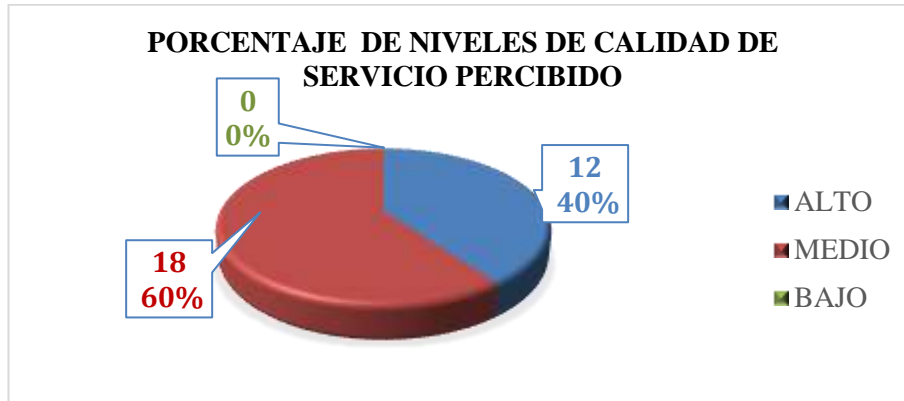
Cantidad y Porcentaje de padres de familia que perciben el Nivel de calidad de servicio alto, medio y bajo en la Institución educativa San Lorenzo College - Cajamarca

NIVEL DE CALIDAD	CANTIDAD DE PADRES	%
Alto	12	40%
Medio	18	60%
Bajo	0	0%
Total	30	100%

Nota: El 60% de padres perciben un nivel de calidad de servicio medio y el 40% lo percibe como alto.

Figura 1

Cantidad y Porcentaje de padres de familia que perciben el Nivel de calidad de servicio alto, medio y bajo en la Institución educativa San Lorenzo College – Cajamarca.



Para lograr conocer el nivel de calidad del servicio que perciben y esperan recibir los usuarios de la Institución Educativa según el modelo Servqual, se realizó la encuesta a los padres de familia de los niños y niñas de 3 a 5 años de la Institución Educativa Particular San Lorenzo College – Cajamarca respecto al nivel de calidad de servicio que percibe y que esperan recibir. Para ello se muestra los resultados de las percepciones y expectativas de los 30 padres de familia encuestados, donde se obtuvo los siguientes resultados del nivel de calidad de servicio y la brecha existente por cada dimensión.

Tabla 5

Nivel de Calidad de Servicio Percepción Vs Expectativa de la Institución Educativa San Lorenzo College – Cajamarca

ÍTEM	DIMENSIONES					TOTAL
	Elementos Tangibles	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	
PERCEPCIÓN	15	18	15	15	19	81.97
EXPECTATIVA	20	25	20	20	25	110

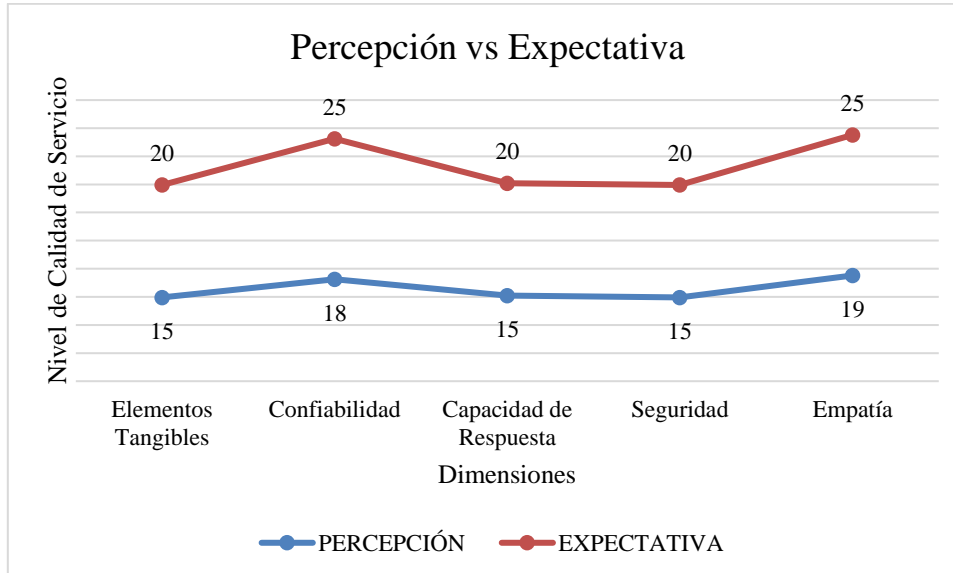
BRECHA	5	7	5	5	6	28
PORCENTAJE						
%	26%	27%	24%	26%	25%	25%

Nota: los padres de familia perciben un nivel de calidad de servicio con una puntuación de 81.97 que según la tabla 3 de baremos representa un nivel medio, así mismo los padres de familia esperan recibir un nivel de servicio de calidad alto valorada en 110 puntos.

A continuación, se muestra gráficamente los niveles de calidad de servicio de Percepción vs Expectativa de la Institución Educativa Particular San Lorenzo College – Cajamarca, por cada dimensión

Figura 2

Nivel de calidad de servicio Percepción Vs Expectativa de la Institución educativa San Lorenzo College - Cajamarca



Para lograr determinar los objetivos específicos se tabularon los datos de la encuesta aplicada a los 30 padres de familia de la Institución Educativa, donde se obtuvo los resultados que se visualiza en la Tabla 4 que muestra el nivel de calidad de servicio por cada dimensión,

así mismo se calculó la cantidad de padres de familia que perciben el nivel de calidad de servicio de acuerdo con los niveles alto, medio y bajo.

Para la dimensión de Elementos Tangibles se muestra la cantidad y porcentaje de padres de familia que perciben los niveles de calidad Alto, Medio y Bajo respecto a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Tabla 6

Dimensión Elementos Tangibles

Nivel De Calidad	Cantidad de Padres	%
Alto	8	27%
Medio	22	73%
Bajo	0	0%
Total	30	100%

Nota: el 27% de padres de familia encuestados perciben un nivel de calidad de servicio alto y 73% percibe un nivel medio.

Figura 3

Dimensión Elementos Tangibles



Para la Dimensión Confiabilidad se muestra la cantidad y porcentaje de padres de familia que perciben los niveles de calidad Alto, Medio y Bajo referente a la capacidad para realizar el servicio ofrecido de manera íntegra y cuidadosa.

Tabla 7

Dimensión Confiabilidad

Nivel de Calidad	Cantidad de padres	%
Alto	11	37%
Medio	19	63%
Bajo	0	0%
Total	30	100%

Nota: el 37% de padres de familia encuestados perciben un nivel de calidad de servicio alto y 63% percibe un nivel medio.

Figura 4

Dimensión Confiabilidad



Para la Dimensión Capacidad de Respuesta se muestra la cantidad y porcentaje de padres de familia que perciben los niveles de calidad Alto, Medio y Bajo concerniente a la

disposición y voluntad del personal para ayudar al padre de familia y proporcionar el servicio.

Tabla 8

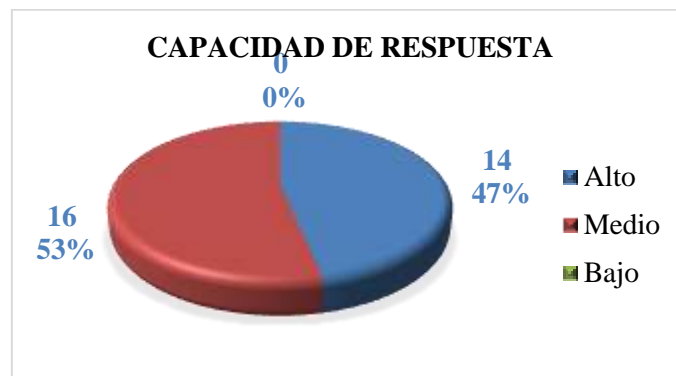
Dimensión Capacidad de Respuesta

Nivel de Calidad	Cantidad de padres	%
Alto	14	47%
Medio	16	53%
Bajo	0	0%
Total	30	100%

Nota: el 47% de padres de familia encuestados perciben un nivel de calidad de servicio alto y 53% percibe un nivel medio.

Figura 5

Dimensión Capacidad de respuesta



Para la Dimensión Seguridad se muestra la cantidad y porcentaje de padres de familia que perciben los niveles de calidad Alto, Medio y Bajo referido al conocimiento y amabilidad manifestados por el personal y sus habilidades para inspirar seguridad y confianza a los estudiantes y padres de familia.

Tabla 9

Dimensión Seguridad

Nivel de Calidad	Cantidad de padres	%
Alto	12	40%
Medio	18	60%
Bajo	0	0%
Total	30	100%

Nota: el 40% de padres de familia encuestados perciben un nivel de calidad de servicio alto y 60% percibe un nivel medio.

Figura 6

Dimensión Seguridad



Para la Dimensión Seguridad se la cantidad y porcentaje de padres de familia que perciben los niveles de calidad Alto, Medio y Bajo pertinente a la atención individualizada que ofrece la institución a los padres de familia.

Tabla 10

Dimensión Empatía

Nivel de Calidad	Cantidad de padres	%
Alto	17	57%
Medio	13	43%
Bajo	0	0%
Total	30	100%

Nota: el 57% de padres de familia encuestados perciben un nivel de calidad de servicio alto y 43% percibe un nivel medio.

Figura 7

Dimensión Empatía

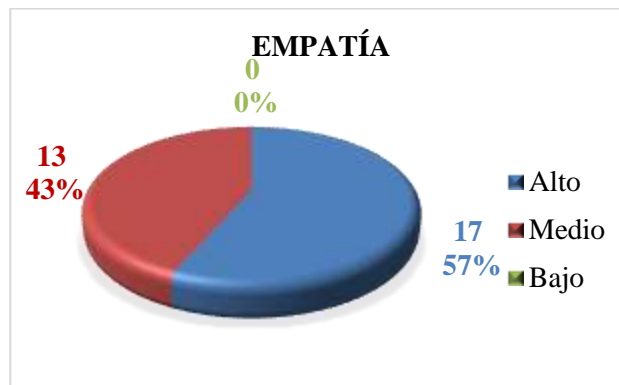


Tabla 11*Evidencia Documental En Base A Las Dimensiones del Modelo Servqual*

Dimensiones	%	Nivel de Calidad	Indicadores	Evidencia Documental	Descripción
Elementos Tangibles	73% (22 PPF)	Medio (15pto.)	Aulas	Inventario de Servicios 2019	Según el inventario de servicios de la institución, esta cuenta con 4 aulas para niños y niñas de 3, 4 y 5 años.
			Equipos	Inventario 2019	Según el inventario de la institución, esta cuenta con cámaras de seguridad, microondas, equipo de sonido y un parlante con micrófono; pero no se registra la existencia de equipos de cómputo.
			Áreas Verdes	Plano de la Institución	Según el plano de localización de la institución, esta cuenta con 300m2 aproximadamente de áreas verdes, correspondiéndole 10m2 aprox. a cada niño.
			Infraestructura	Planos de la Institución – Inventario de Servicios	De acuerdo con el plano de la institución, esta cuenta con 455.65m2 de área techada, el cual según inventario de servicios está distribuido en 4 aulas, 1 sala de espera de padres, 1 sala psicología, 1 Auditorio, 1 aula de psicomotricidad, 5 servicios higiénicos de niños, 4 servicios higiénicos de niñas, 2 servicios higiénicos de madres, 2 servicios de padres, 1 almacén y un ambiente para guardiania
			Apariencia visual del personal	Reglamento interno de la Institución	De acuerdo con el Artículo XXVIII, ítem P de este reglamento el personal debe ofrecer una imagen agradable, limpia y cordial.
			Materiales concretos e Impresos	Textos de Bruño	La institución educativa utiliza materiales didácticos de la editorial Bruño Kids. (matemáticas, comunicación, grafomotricidad y otros).
Confiabilidad	63% (19 PPF)	Medio (18pto)	Compromiso	No se evidencia	No se evidencia documentos que permita verificar que la institución tenga compromiso con el padre de familia.

			Solución de Problemas	Plan de trabajo para tutoría y orientación educativa.	Este plan de trabajo se basa en contribuir con la Dirección de la Institución Educativa para solucionar los problemas que traen los alumnos y padres de familia.
			Cumplimiento	No se evidencia	No se evidencia documentos que permita verificar que la institución cumple con el servicio ofrecido en los tiempos establecidos
Capacidad de Respuesta	53% (19 PPF)	Medio (15pto.)	Comunicación	Reglamento interno de la Institución	De acuerdo con el artículo XXVIII, ítem 1, de este reglamento el personal debe coordinar y mantener comunicación permanente con los padres de familia y alumnos, dando cuenta al director.
			Disposición	No se evidencia	No se evidencia documentación que permita verificar la disposición del personal hacia los padres de familia
			Ayuda	No se evidencia	No se evidencia documentación que permita verificar la ayuda del personal hacia los padres de familia
Seguridad	60% (18 PPF)	Medio (15pto.)	Seguridad	No se evidencia	No se evidencia documentos que permita evidenciar la seguridad que percibe el padre de familia al momento de realizar algún trámite
			Amabilidad	No se evidencia	No se evidencia documentos que permitan verificar la amabilidad del personal hacia los padres de familia y alumnos
			Conocimiento	Registro del personal de la IE	Este registro contiene, nombres y apellidos, cargo, tiempo de servicio y especialidad
Empatía	57% (17 PPF)	Alto (19pto.)	Intereses de los padres de familia	Plan anual de la institución educativa	De acuerdo con el punto de Aspecto social de este plan la institución educativa programa charlas de importancia e interés para los padres de familia (escuela para padres) y alumnos
			Personal Especializado	Registro del personal de la IE	Este registro contiene, nombres y apellidos, cargo, tiempo de servicio, especialidad y aula
			Necesidades de los padres de familia	Plan anual de la institución educativa	De acuerdo con el punto de Aspecto social de este plan la institución educativa programa reuniones con los padres de familia

Tabla 12

Análisis Comparativo Entre Percepción Y Evidencia Documental por cada Dimensión

Dimensiones	% PPF	Nivel de Calidad	Análisis
Elementos Tangibles	73% (22 PPF)	Medio (15pto.)	<p>En base a la información recolectada mediante el cuestionario y los documentos como sustento de la gestión de elementos tangibles se evidencia que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ De acuerdo con los inventarios y planos de la institución educativa, esta muestra aulas y ambientes adecuados para niños de 3, 4 y 5 años de edad, así como también áreas verdes amplias. ✓ La institución educativa no cuenta con equipos de cómputo, lo que limita a la institución brindar un servicio de calidad con tecnología actualizada y así mejorar el aprendizaje de los niños y niñas. ✓ La apariencia visual del personal está regida por el reglamento interno de la institución, pero más no se evidencia un documento que dé seguimiento y control al cumplimiento de este reglamento. ✓ Con respecto a los materiales concretos e impresos, la institución realiza sus actividades pedagógicas con textos de la editorial Bruño y la directora verbalmente menciona que es un texto que se adecúa a las enseñanzas y necesidades de los estudiantes en comparación a los textos de la editorial Corefo que anteriormente se usaba. Sin embargo, no existe evidencia documental que muestre las semejanzas y diferencias entre ambos textos que ayude a evaluar cual de estos textos es más idóneo en base a las necesidades y realidad actual de los niños y niñas. <p>Es por estas situaciones que la dimensión elementos tangibles presenta una brecha de 5 puntos de diferencia entre la expectativa y percepción del padre de familia y sólo alcanza un nivel de calidad medio que es percibida por el 73% de los padres de familia, por lo que se recomienda a la institución educativa debe enfocar su gestión en estos puntos mencionados para mejorar su nivel de calidad de servicio y pasar de un nivel medio a un nivel alto en la dimensión elementos tangibles.</p>

<p>Confiabilidad</p> <p>63% (19 PPFF)</p> <p>Medio (18pto.)</p>	<p>En base a la información recolectada mediante el cuestionario y los documentos como sustento de la gestión en la dimensión de confiabilidad se evidencia que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mediante el Plan de trabajo para tutoría y orientación educativa con el que cuenta la institución se plantean algunos puntos (charlas sobre temas de importancia para padres de familia, escuela para padres, reuniones periódicas con los padres de familia, charlas con el especialista en psicología y otros) para dar solución a los posibles problemas que puedan tener los padres de familia y alumnos respecto al servicio que reciben, sin embargo, como único documento que permite evaluar el logro de los objetivos planteados en dicho plan, es el registro de asistencia de los padres de familia a estas diferentes actividades que realiza la institución. ✓ Asimismo, la institución educativa no cuenta con documentos que ayuden a medir o verificar el nivel cumplimiento y compromiso que tiene el personal con los clientes para entregarles un servicio de manera eficiente, eficaz y libre de errores; estos escenarios descritos generan una brecha de 7 puntos entre la expectativa y percepción de los clientes, por lo que el 63% de padres de familia perciben un nivel de calidad de confiabilidad medio. Por ello se recomienda a la institución educativa enfocarse a cabalidad en elaborar documentos que permita controlar y planificar los tiempos de entrega del servicio prometido y así el personal concluya el servicio en el tiempo establecido, para lograr un nivel de calidad alto en esta dimensión.
<p>Capacidad de Respuesta</p> <p>53% (19 PPFF)</p> <p>Medio (15pto.)</p>	<p>En base a la información recolectada mediante el cuestionario y los documentos como sustento de la gestión de capacidad de respuesta se evidencia que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Existe el reglamento interno de la institución educativa que rige que el personal de la institución debe coordinar y mantener una comunicación permanente con los padres de familia y alumnos respecto al servicio que se ofrece, pero más no existe un documento que evalúe el nivel de cumplimiento de dicho reglamento. ✓ No existen documentos que permita medir y demostrar el nivel de disposición y ayuda que tiene el personal hacia los padres de familia y demás comunidad educativa. <p>Por lo que se considera que estos contextos son causales de la brecha de 5 puntos que existe entre la expectativa y percepción de los clientes y es por ello que el 53% de padres de familia perciban un nivel de calidad de servicio medio, siendo así necesario que la institución no solo muestre disposición y ayuda hacia sus clientes y usuarios, sino también plantee y elabore protocolos de atención y respuestas a dudas, además de implementar documentos</p>

de seguimiento y control respecto a estos indicadores para lograr un nivel de calidad alto en la dimensión capacidad de respuesta.

<p>Seguridad</p> <p>60% (18 PPFF)</p> <p>Medio (15pto.)</p>	<p>En base a la información recolectada mediante el cuestionario y los documentos como sustento de la gestión en la dimensión seguridad se evidencia que, el 60% de padres de familia percibe en esta dimensión un nivel de calidad medio, esta percepción se manifiesta por falta de documentos que permitan apreciar el nivel de amabilidad y seguridad que ofrece el personal a los padres de familia al momento de realizar trámites o solicitar algún tipo de información. Asimismo de acuerdo al registro del personal de la institución educativa, muestra que cuentan con profesionales de la especialidad del nivel inicial y personal administrativo con conocimiento suficiente para despejar y ayudar a los padres de familia con sus dudas en las diferentes situaciones que se presenten; por lo que se recomienda a la institución educativa implementar técnicas y protocolos que ayuden al personal de la institución a manifestar seguridad y amabilidad a clientes y usuarios, de esta forma la institución debe enfocarse en capacitar al personal e implementar documentación que permita controlar y evidenciar la seguridad y amabilidad que muestra el personal a los padres de familia y demás comunidad educativa, de esta manera reducir la brecha de 5 puntos que existe entre las expectativas y percepciones.</p>
<p>Empatía</p> <p>57% (17 PPFF)</p> <p>Alto (19pto.)</p>	<p>En base a la información recolectada mediante el cuestionario y los documentos como sustento de la gestión se evidencia que, existe un plan anual de la institución educativa en donde se tiene puntos específicos que se centran en atender los intereses y necesidades de los padres de familia y alumnos, así mismo la institución cuenta con personal especializado para brindar una atención individual y personalizada a sus clientes según su registro de personal.</p> <p>Sin embargo, existe una brecha de 6 puntos entre las expectativas y percepciones y se visualiza que sólo el 57% de los padres de familia percibe un nivel de calidad de empatía alto, esto podría estar suscitándose debido a que la institución educativa cuenta con documentos de acción para atender la dimensión empatía, pero no cuenta con documentos que le ayuden a realizar un seguimiento y control de dicho plan, para así poder identificar los puntos bajos que requieren mayor atención y así el 43% de la población restante que percibe un nivel de calidad de empatía medio llegue a percibir un nivel de calidad alto.</p>

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Para mejorar la calidad de servicio que brindan las instituciones educativas, estas dependen de lo que perciben sus clientes y usuarios respecto al servicio que reciben es así que, en esta investigación el nivel de calidad de servicio percibido por los padres de familia tiene un nivel medio existiendo una brecha de 28 puntos, es por ello que coincidimos con Elera (2010) y Gamboa (2015); quienes señalan que, ver la calidad de servicio desde la perspectiva de estudiantes y padres de familia ayuda a implementar mecanismos de mejora que se deben tomar en cuenta para que las instituciones puedan priorizar criterios que requieren atención para mejorar la calidad de servicio y así superar los subniveles de educación que existen. Por otro lado, al comparar los resultados de esta investigación descritos en el capítulo anterior consideramos significativa la teoría de Fernández y Torres (2020) que estos resultados son consecuencia de la preocupación por la satisfacción de las necesidades del cliente, siendo evidenciables el nivel de calidad de servicio en las 5 dimensiones del Modelo Servqual como los elementos tangibles, empatía, confiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad del personal para inspirar credibilidad y confianza.

Referente a la dimensión elementos tangibles en esta investigación se obtuvo un nivel de calidad medio, siendo una principal causa de este resultado la falta de tecnología moderna y equipos necesarios en la institución para brindar un servicio de calidad, así mismo, en la investigación de Fernández (2017), esta dimensión tiene un nivel de calidad regular, por lo que este autor propone formular y presentar proyectos de mejora de infraestructura educativa, de acuerdo a las exigencia actuales; en cuanto al empleo de las TIC's, laboratorios de cómputo y aulas.

Por otro lado la dimensión confiabilidad tiene un nivel de calidad medio, debido a que la institución educativa no tiene documentación que sustente el compromiso y cumplimiento que tiene el personal hacia los padres de familia, mientras que en la tesis de Basantes (2017), esta dimensión es percibida con un nivel de calidad buena y es así que el autor rescata los siguientes puntos: la rapidez de la atención es buena, los afiches y folletos responden a la necesidad de información de manera aceptable, el número de personas atendiendo a estudiantes y padres de familia que requiere el servicio es suficiente, la facilidad para encontrar la información que necesita en la página web.

Por otro lado, Castillo (2015) recomienda desarrollar un plan de acción en donde se plantea que:

El equipo de trabajo esté conformado por el personal administrativo que tiene contacto directo con el usuario externo de la institución, además de incluir un especialista en gestión por procesos para obtener como producto el Manual de Atención al Usuario. Posteriormente, se reunirá al personal y se comunicará sobre el nuevo documento de gestión a implementar. Además, se capacitará a todos los miembros en el desarrollo de sus funciones y se realizará un seguimiento y verificación de estos. (p. 167)

Asimismo, la dimensión capacidad de respuesta tiene un nivel de calidad medio debido a que no existe documento que permita evaluar y controlar el nivel de disposición y ayuda del personal hacia los clientes, por lo que se coincide con la investigación de Basantes (2017), quien menciona que la capacidad de respuesta en su investigación es regular; y que se debería mejorar esta dimensión mediante: la puntualidad en la entrega de documentos, la disponibilidad de ayuda con prontitud

por parte del personal, la información brindada permita absolver las dudas e inquietudes de los estudiantes con exactitud de respuesta y que los clientes tengan un lugar de orientación donde puedan presentar alguna queja.

Por otro lado, tenemos a la dimensión seguridad que tiene un nivel de calidad medio ya que no existe manera de corroborar el nivel de amabilidad y seguridad que muestra el personal hacia el padre de familia y estudiantes, por el contrario en la investigación de Basantes (2017), esta dimensión es percibida como buena; por lo que recomienda mantener los mecanismos que permitan brindar seguridad en las respuestas que se le brinda al padre de familia, elaborar protocolos donde el personal manifieste acciones de buena educación, amabilidad y que se identifique correctamente, además elaborar un procedimiento que permita mostrar sencillez y simplicidad respecto a los trámites que requiera los clientes realizar la institución.

Finalmente se tiene la dimensión empatía donde se muestra un nivel de calidad alto, que es consecuencia de atender a los intereses y necesidades de los padres de familia además de contar con personal especializado, por el contrario la investigación de Fernández (2017), muestra un nivel de empatía regular quien indica que es necesario capacitar en forma sostenida a los docentes y a todo el personal administrativo para brindar una atención personalizada, oportuna y eficiente a los alumnos y padres de familia, con la finalidad de satisfacer las exigencias, necesidades e intereses de los padres de familia y mantener una mejora continua.

Para el desarrollo de esta investigación se tuvo como principal limitación al momento de recopilar la información, debido a la actual situación que atraviesa el mundo con la Pandemia de Covid 19 y la situación de estado de emergencia de salud

en el País es que no se pudo aplicar las encuestas a los padres de familia de manera presencial por lo que se realizó por medio correos electrónicos y llamadas de voz.

Así mismo otra limitación fue, por la situación descrita anteriormente es que la institución educativa no tiene muchos alumnos inscritos por lo que no se pudo realizar algún tipo de muestreo y se tuvo que trabajar con el 100% de la población.

Otra limitante fue que para poder realizar los resultados de análisis de percepción y evidencia documental se requirieron información y documentos con información sensible y confiable, por lo que la institución educativa nos brindó parte de esta información de manera verbal y no documentada.

En cuanto a la implicancia, la presente investigación proporciona un aporte teórico, el cual incurre en la calidad de servicio educativo, ya que según los resultados obtenidos de la calidad de servicio medido mediante el modelo Servqual, las instituciones educativas aún no logran cumplir con los estándares de calidad por falta de implementación, seguimiento y control de cierta documentación que les permita verificar el nivel de calidad de servicio que brindan en base a las dimensiones de elementos tangibles (aulas, equipos, áreas verdes, infraestructura, Apariencia visual y materiales impresos), confiabilidad (compromiso, solución de problemas y cumplimiento), capacidad de respuesta (comunicación, disposición y ayuda), seguridad(seguridad amabilidad y conocimiento) y empatía (intereses de los padres de familia, personal especializado y necesidades de los padres de familia). Asimismo, de acuerdo con los resultados esta investigación proporciona un aporte de análisis para identificar qué documentos convendrían implementar para mejorar el nivel de calidad de servicio que ofrece una institución en base a las dimensiones del modelo Servqual y el cuestionario aplicado.

4.2 Conclusiones

- En la presente investigación se determinó que la Institución Educativa San Lorenzo College – Cajamarca, brinda un nivel de calidad de servicio medio de acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta según el cuestionario aplicado, lo que demuestra que la institución educativa no cumple en su totalidad con los indicadores que propone el modelo Servqual en cada una de sus 5 dimensiones, tales como Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. Es importante mencionar que esta última dimensión es la que mayor nivel de calidad de Servicio obtuvo.
- Asimismo, se determinó un nivel medio de tangibilidad del servicio que brinda la institución educativa, de acuerdo con los resultados se concluye que este nivel de calidad corresponde a la inexistencia de tecnología moderna en la institución y así como también a la falta de algunos documentos para poder dar seguimiento y control a esta dimensión.
- De la misma forma, se determinó un nivel medio de la confiabilidad del servicio que brinda la institución educativa, donde según los resultados se evidencia que este nivel es consecuencia de la falta de implementación de documentos que ayuden a controlar y evaluar el nivel de compromiso y cumplimiento que tiene la institución hacia los padres de familia y alumnos.
- Por otro lado, se determinó un nivel medio de capacidad de respuesta del servicio que brinda la institución educativa, y de acuerdo con los resultados este no muestra documentos que permitan evidenciar el nivel de disposición de ayuda que tiene la institución hacia los padres de familia y estudiantes.

- Se determinó un nivel medio de seguridad del servicio que brinda la institución educativa que de acuerdo con los resultados este no evidencia documento que permitan controlar y evaluar el nivel de seguridad y amabilidad que muestra la institución hacia los padres de familia y estudiar.

- Se determinó un nivel alto de empatía del servicio que brinda la institución educativa, por lo que se concluye que este resultado es consecuencia de la preocupación por atender los intereses y necesidades de los padres de familia con una ayuda de personal especializado. Cabe mencionar que a pesar de ser la dimensión con más alto nivel en esta investigación aún existen puntos para reforzar ya que sólo el 53% de padres de familia perciben un nivel alto de empatía.

REFERENCIAS

- Ayaipoma, M. (2006). Ley del sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa. 6. Recuperado el 23 de 11 de 2021, de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105121/_28740_-_16-10-2012_10_16_02_-LEY_28740.pdf
- Basantes , R. (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. 11. Obtenido de https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrJ7GEdbqlhbT4AuzDD8Qt.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1638522525/RO=10/RU=https%3a%2f%2findustrial.unmsm.edu.pe%2fupg%2farchivos%2fTESIS2018%2fDOCTORADO%2ftesis20.pdf/RK=2/RS=iZUM_WoCCM6asbhyMegHyW.fYuA
- Castillo, G. (2015). 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. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/931/TESIS%20GLADYS%20HOSELYNE%20CASTILLO%20MORENO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Celina, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 2,6. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>
- Cueto, R. K., Geraldo, L. A., & Tito, P. L. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en. 1. doi:<https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Chuque, A. (2016). Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior

- Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”. 4 y 135. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4994>
- Elera, R. (2010). Gestión Institucional y su Relación con la Calidad del Servicio en una Institución Educativa Pública de Callao. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010_Elera_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%BAblica%20de%20Callao.pdf
- Escale, E. D. (2020). *Servicios Educativos*. Obtenido de <http://escale.minedu.gob.pe/padron-de-iiee>
- Falabella, A., Cortázar, A., Godoy, F., González, M. P., & Romo, F. (2018). Sistemas de aseguramiento de la calidad. 4. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792018000200309
- Fernández, E. (2017). Percepción de la Calidad de Servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa “Esther Cáceres Salgado” del Rímac, Lima - 2015. 50 - 64. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3218100>
- Fernández, R. R., y Torres, 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. 37. Obtenido de http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1244/TESIS%20FINAL_Fernandez%20y%20Torres%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gamboa, A. (2015). *Calidad De La Educación Superior: Imaginarios institucionales y de actores educativos de una universidad pública en Norte de Santander - Colombia.*

Colombia. Obtenido de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/4333>

Gobierno Regional de Cajamarca de Educación . (2019). Plan operativo institucional - POI

2019 . 18-20. Obtenido de

http://www.educacioncajamarca.gob.pe/media/portal/MNBTP/html/POI_2019_-_DRE_CajamarCA.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Ignacio, M. (2014). Medición de la Satisfacción del Cliente: Encuesta Servqual en la Facultad de Ciencias Económicas de la Uncuyo. 24. Obtenido de <https://bdigital.uncu.edu.ar/6704>

Lira, J. (05 de Noviembre de 2016). Perú sigue en la cola respecto a calidad educativa a nivel mundial. pág. 3. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/peru-sigue-cola-respecto-calidad-educativa-nivel-mundial-148579-noticia/?ref=gesr>

Ministerio de Educación - Unidad de Estadística. (2016). Cajamarca : ¿cómo vamos en educación? 2016. Obtenido de

<http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/MINEDU/5825>

SINEACE. (2006). *Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa*. Recuperado el 14 de Julio de 2020, de <https://www.sineace.gob.pe/quienes-somos/#1510264446611-24eaa833-198f>

SINEACE. (2016). Modelo de Acreditación para insituciones de Educación Básica. 17-24.

Recuperado el 14 de Julio de 2020, de <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/MODELO-DE-ACREDITACION-PARA->

[INSTITUCIONES-DE-EDUCACION-BASICA.pdf](#)

Toledo, A., Merino , B., & Malpica, C. (2003). Ley General De Educación, Ley Nro. 28044.

Obtenido de http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf

Vaca, J. J., Herrera, C., & Vaca, J. (2016). Evaluación de la calidad del servicio educativo y

su influencia en la satisfacción de los. 2. Obtenido de
<https://posgradoeducacionuatx.org/pdf2016/E003.pdf>

Vázquez, G. (2015). La calidad de la educación. Reformas educativas y control social en

América Latina. 8. Obtenido de
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665857415000046>

ANEXOS

Tabla 13

Matriz de Operacionalización

Evaluación De La Calidad De Servicio Según El Modelo Servqual En La Institución Educativa Particular San Lorenzo College Cajamarca, 2019				
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Calidad de Servicio	Es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, como aptitud de uso. La calidad es evidenciable en las dimensiones elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad del personal para inspirar credibilidad y confianza (Fernández y Torres, 2020)	Tangibilidad	Aulas	Encuesta: Cuestionario
			Equipos	
			Áreas verdes	
			Infraestructura	
			Apariencia Visual	
			Materiales Impresos	
	Fiabilidad	Compromiso		
		Solución de Problemas		
		Cumpliendo		
	Capacidad de respuesta	Comunicación		
		Disposición		
		Ayuda		
	Seguridad	Seguridad		
		Amabilidad		
		Conocimiento		
	Empatía	Intereses de los padres de familia		
Personal Especializado				
Necesidades de los padres de familia				

Tabla 14

Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	METODOLOGÍA
¿En qué nivel de calidad se encuentra el servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el Modelo Servqual?	Determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el modelo Servqual.	Calidad de Servicio	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Aulas • Equipos • Áreas verdes • Infraestructura • Apariencia Visual del personal • Materiales concretos e Impresos 	Encuesta: Cuestionario	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Descriptivo / Aplicada</p> <p>Diseño: No experimental / Transversal</p>
ESPECÍFICAS	ESPECÍFICOS		Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Solución de Problemas • Cumplimiento 		
- ¿En qué nivel se encuentra la Tangibilidad del servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el modelo Servqual?	- Determinar el nivel de la Tangibilidad del servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College -Cajamarca según el modelo Servqual.		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Disposición • Ayuda 		
- ¿En qué nivel se encuentra la Confiabilidad del servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el modelo Servqual?	- Determinar el nivel de la Confiabilidad del servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College -Cajamarca según el modelo Servqual.		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Amabilidad • Conocimiento 		
- ¿En qué nivel se encuentra la Capacidad de Respuesta del servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el modelo Servqual?	- Determinar el nivel de la Capacidad de Respuesta del servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College -Cajamarca según el modelo Servqual.		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses de los padres de familia • Personal Especializado 		
- ¿En qué nivel se encuentra la Seguridad del servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el modelo Servqual?	- Determinar el nivel de la Seguridad del servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College -Cajamarca según el modelo Servqual.					

<p>- ¿En qué nivel se encuentra la Empatía del servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca según el modelo Servqual?</p>	<p>- Determinar el nivel de la Empatía del servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College -Cajamarca según el modelo Servqual.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de los padres de familia 		
--	---	--	--	--	--	--

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO MODELO SERVQUAL PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Juicio de experto sobre la pertinencia de la encuesta que será aplicada a los
estudiantes del IX ciclo académico del IESP "Hno. Victorino Elorz Goicoechea"

Instrucciones:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	X				
3	✓				
4	✓				
5	X				
6	✓				
7	X				
8	X				
9	X				
10	X				
11	X				
12	X				
13	X				
14	✓				
15	✓				
16	✓				

17	X				
18	Y				
19	Y				
20	Y				
21	X				
22	Y				

Nombre y Apellido:

Walter Rubio Quiroz

Grado Académico:

Magister

Firma:

[Firma]

MINISTERIO NACIONAL DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
"S.E. PABLO "HNO. V.E.S." - CAJAMARCA

Psc. Walter A. Rubio Quiroz
COORDINADOR DE SERVICIO ESTADÍSTICO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, WALTER RUBIO QUIROZ, identificado
con DNI N° 28674365, de profesión DOCENTE con el
grado de MAESTRO, ejerciendo actualmente como
DOCENTE, en la Institución
Hno. Victorino Forz Goicoechea

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento encuesta de opinión acerca de la Calidad del servicio educativo, a los efectos de su aplicación a los estudiantes del VII Ciclo académico del IESP “Hno. Victorino Elorz Goicoechea de Cajamarca.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Cajamarca, junio de 2019.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
I. E. PÚBLICO “HNO. V. E. G.” - CAJAMARCA

Walter A. Rubio Quiroz
Psc. Walter A. Rubio Quiroz
COORDINADOR DE SERVICIO ESTUDIANTIL

Juicio de experto sobre la pertinencia de la encuesta que será aplicada a los
estudiantes del IX ciclo académico del IESP "Hno. Victorino Elorz Golcochea"

Instrucciones:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que
cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se
detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la
casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1		X			
2		X			
3		X			
4		X			
5		X			
6		X			
7		X			
8		X			
9		X			
10		X			
11		X			
12		X			
13		X			
14		X			
15		X			
16		X			

17		X			
18		X			
19		X			
20		X			
21		X			
22		X			

Nombre y Apellido:

Carlos Alberto Sorales Orizuela

Grado Académico: Maestro Firma:

[Firma]

M. Carlos A. Sorales Orizuela
DOCENTE INVESTIGADOR
GPPe N° 40. 0732224

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Alberto Sarabia Orihuela, identificado con DNI N° 26732924, de profesión Docente con el grado de Maestro en Ciencias, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución I.E.S.P. "Hno. Victorino Elorz Goicoechea" de Cajamarca

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento encuesta de opinión acerca de la Calidad del servicio educativo, a los efectos de su aplicación a los estudiantes del VII Ciclo académico del IESP "Hno. Victorino Elorz Goicoechea de Cajamarca.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Cajamarca, junio de 2019.



 Sr. Carlos A. Sarabia Orihuela
 DOCENTE
 GPP N.º 08-0730024

Juicio de experto sobre la pertinencia de la encuesta que será aplicada a los
estudiantes del IX ciclo académico del IESP “Hno. Victorino Elorz Golcochea”

Instrucciones:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que
cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se
detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la
casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	✓				
2	✓				
3	✓				
4	✓				
5	✓				
6	✓				
7	✓				
8	✓				
9	✓				
10	✓				
11	✓				
12	✓				
13	✓				
14	✓				
15	✓				
16	✓				

17	✓				
18	✓				
19	✓				
20	✓				
21	✓				
22	✓				

Nombre y Apellido:

FERNANDO MARTIN VERGARA ABANTO

Grado Académico: DOCTOR

Firma:



Fernando Martín Vergara Abanto
 DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO
 SAN LORENZO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, FERNANDO MARTIN VERGARA ABANTO, identificado con DNI N° 26691953, de profesión DOCENTE con el grado de DOCTOR, ejerciendo actualmente como DOCENTE, en la Institución Hno. VICTORINO ELORZ GOICOECHEA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento encuesta de opinión acerca de la Calidad del servicio educativo, a los efectos de su aplicación a los estudiantes del VII Ciclo académico del IESP "Hno. Victorino Elorz Goicoechea de Cajamarca.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Cajamarca, junio de 2019.


 Fernando Martin Vergara Abanto
 DIRECTOR ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
 A.N.R. N° 1128001112

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

FALCULTAD DE NEGOCIOS - CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

OBJETIVO: Determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Institución Educativa Particular San Lorenzo College - Cajamarca

Responda a las siguientes preguntas para obtener información veraz.

Sexo del apoderado: Varón () Mujer ()

Aula a la que pertenece su menor hijo(a): 3 años () 4 años () 5 años ()

Grado de Instrucción o Profesión _____

INSTRUCTIVO: Marque con un aspa (X), la respuesta que considere correcta, teniendo en cuenta los valores de cada ítem.

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

DIMENSION 1 ELEMENTOS TANGIBLES

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

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

DIMENSION 2 CONFIABILIDAD

Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa

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

DIMENSION 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición y voluntad del personal para ayudar al padre de familia y proporcionar el servicio.

		LO QUE RECIBE					LO QUE ESPERA				
10.	El personal de la institución educativa le comunica cuando concluirá la realización del servicio	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11.	El personal de la institución educativa le ofrece un servicio puntual	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12.	El personal de la institución educativa siempre está dispuesto ayudarle	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

13.	El personal de la institución educativa nunca está demasiado ocupado para atenderle	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

DIMENSION 4 SEGURIDAD

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

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

DIMENSION 5 EMPATIA

Atención individualizada que ofrece la institución educativa a los padres de familia

		LO QUE RECIBE					LO QUE ESPERA				
18.	La institución educativa le brinda una atención individual	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19.	La institución educativa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes y padres de familia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20.	La institución educativa tiene personal que le ofrece una atención personalizada	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21.	El personal de la institución educativa se preocupa por los intereses de sus estudiantes y padres de familia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22.	La institución educativa comprende las necesidades específicas de sus estudiantes y padres de familia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Nota: Adaptado de la Tesis de Fernández y Torres (2020) Percepción de la Calidad del Servicio y Satisfacción de los Estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Hno. Victorino Elorz Goicoechea - Cajamarca, 2019

Tabla 15

Resultados de encuestas a 30 padres de familia de la Institución Educativa Particular San Lorenzo College –

Cajamarca

ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
-------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

DIMENSION 1 ELEMENTOS TANGIBLES

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

1	La institución educativa cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva	5	4	3	4	5	2	3	4	4	2	4	4	4	5	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	2	PROMEDIO
2	Las instalaciones físicas de la institución educativa son visualmente atractivas	5	4	4	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	
3	El personal de la institución educativa tiene apariencia pulcra	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	2	5	4	2	4	3	4	5	2	3	5	4	
4	Los materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	2	2	5	5	4	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	4	
TOTAL		20	18	16	15	16	13	15	13	15	15	15	15	15	14	12	15	17	16	13	15	14	12	14	12	14	16	15	13	15	13	15

DIMENSION 2 CONFIABILIDAD

Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa

5	Cuando el personal de la institución educativa promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	5	5	4	4	5	4	2	3	2	2	5	2	2	4	3	4	5	4	5	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	PROMEDIO
6	Cuando tienes un problema, la institución educativa muestra un sincero interés en solucionarlo	5	5	5	3	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	2	4	4	4	3	5	3	5	2	3	
7	El personal de la institución educativa realiza bien el servicio por primera vez	5	5	4	3	4	3	4	4	4	2	5	3	4	2	5	4	2	2	3	4	4	3	3	2	2	4	4	3	4	3	
8	El personal de la institución educativa concluye el servicio en el tiempo prometido	5	5	3	2	4	2	4	2	5	3	4	4	3	4	2	3	4	3	5	3	3	2	5	4	3	3	3	4	3	3	
9	El personal de la institución educativa insiste en mantener registros exentos de errores	5	5	4	4	5	4	4	3	4	2	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	2	3	4	5	4	4	5	2	
TOTAL		25	25	20	16	22	16	16	14	19	12	21	18	17	18	18	20	17	16	20	18	16	17	17	16	14	19	17	20	17	15	18

DIMENSION 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición y voluntad del personal para ayudar al padre de familia y proporcionar el servicio.

10	El personal de la institución educativa le comunica cuando concluirá la realización del servicio	5	5	4	2	4	2	4	4	3	4	5	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	2	5	4	5	4	4	4	2	4	PROMEDIO
11	El personal de la institución educativa le ofrece un servicio puntual	5	5	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	5	3	2	5	5	4	5	
12	El personal de la institución educativa siempre está dispuesto ayudarle	5	5	4	4	4	2	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	2	2	3	3	
13	El personal de la institución educativa nunca está demasiado ocupado para atenderle	5	5	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
TOTAL		20	20	15	15	16	11	14	13	16	16	18	17	12	16	14	14	13	16	14	14	13	12	18	16	15	13	14	14	13	16	15

DIMENSION 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 educativa le inspira confianza	5	5	4	4	2	4	3	4	5	4	2	4	4	4	3	2	3	5	4	3	2	4	5	3	4	4	3	4	3	4	PROMEDIO
15	Usted se siente seguro en sus trámites con la institución educativa	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	5	3	4	2	4	4	
16	El personal de la institución educativa es siempre amable con usted	5	5	4	3	5	2	3	4	3	5	5	5	4	2	5	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4	4	5	3	2	2	
17	El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	5	5	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	2	5	4	2	2	3	5	3	3	4	3	5	4	5	3	3	
TOTAL		20	20	16	16	14	14	13	16	14	16	14	16	16	14	12	15	13	14	13	12	14	14	14	14	16	16	16	14	12	13	15

DIMENSION 5 EMPATIA

Atención individualizada que ofrece la institución a los estudiantes

18	La institución educativa le brinda una atención individual	5	5	5	4	5	4	4	2	2	3	5	5	4	3	4	5	5	3	4	3	4	3	2	4	2	3	3	3	2	4	PROMEDIO
19	La institución educativa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes y padres de familia	5	5	3	5	3	2	4	2	3	4	3	2	3	4	5	2	5	4	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	5	

20	La institución educativa tiene personal que le ofrece una atención personalizada	5	5	4	3	5	4	4	3	3	2	3	4	3	5	3	3	4	3	3	2	4	5	5	2	4	3	4	3	4	4	
21	El personal de la institución educativa se preocupa por los intereses de sus estudiantes y padres de familia	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	5	4	3	3	3	2	4	3	2	5	4	4	4	
22	La institución educativa comprende las necesidades específicas de sus estudiantes y padres de familia	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	5	5	4	
TOTAL		25	25	21	22	20	18	20	15	16	17	20	18	16	20	19	17	19	19	17	16	19	19	17	16	15	14	16	19	18	21	18

INVENTARIO DE SERVICIOS 2020 DE LA IEP SAN LORENZO COLLEGE - CAJAMARCA



INVENTARIO DE SERVICIOS

Descripción	Cantidad	Estado de conservación		
		Bueno	Regular	Deficiente
Aulas	4	X		
Sala de espera padres	1	X		
Sala de psicología	1	X		
Auditorio	1	X		
Aula de psicomotricidad	1	X		
Servicios Higiénicos de niños	5	X		
Lavatorios de niños	3	X		
Servicios higiénicos de niñas	4	X		
Lavatorios de niñas	4	X		
Servicios higiénicos de madres	2	X		
Lavatorios de madres	2	X		
Servicios higiénicos de padres	2	X		
Lavatorios de padres	1	X		
Almacén	1	X		
Ambiente para guardianía	1	X		

INVENTARIO DE MOBILIARIO 2020 DE LA IEP SAN LORENZO COLLEGE -
CAJAMARCA



INVENTARIO DE MOBILIARIO

Descripción	Cantidad	Estado de conservación		
		Bueno	Regular	Deficiente
Escritorios	8	X		
Pizarras	4	X		
Sillas de plástico grandes	21	X		
Sillas unipersonales pequeñas	54	X		
Sillas de escritorios	7	X		
Mesas rectangulares	14	X		
Mesa de metal pequeña	1	X		
Lockers metálico	1	X		
Estantes de melamina para loncheras	5	X		
Estantes de melamina para libros	3	X		
Juego de muebles pequeños	1	X		
Porta zapatos de plástico	1	X		

PLANO DE LOCALIZACIÓN DE LA IEP SAN LORENZO COLLEGE -CAJAMARCA



FOTO 1: Aulas de IE



FOTO 2: Auditorio de la IE



FOTO 3: Sala de espera para los padres de familia



FOTO 4: Áreas verdes de la IE



FOTO 5: Textos que utiliza la IE

