

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Calidad de los Servicios de Bienestar Estudiantil en la  
I.E. Fe y Alegría 58, Jicamarca - 2018**

Por:  
Nohelia Justina Ávila Meza

Asesor:  
Mg. Néstor Roger Apaza Apaza

**Lima, Julio de 2018**

**DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORÍA DEL INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

*Nestor Roger Apaza Apaza*, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Peruana Unión.

**DECLARO:**

Que el presente informe de investigación titulado: *CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR ESTUDIANTIL EN LA I.E. FE Y ALEGRÍA 58, JICAMARCA-2018* constituye la memoria que presenta la Bachiller Nohelia Justina Avila Meza para aspirar al título de Profesional de Licenciado en Administración ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en *Lima, 20 de julio* del año 2018



---

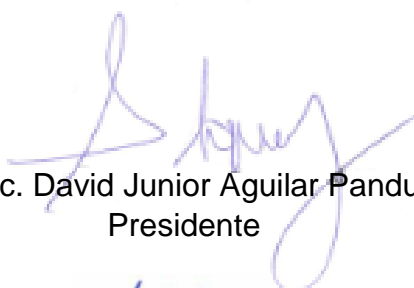
**Nestor Roger Apaza Apaza**

**“Calidad de los Servicios de Bienestar Estudiantil en la  
I.E. Fe y Alegría 58, Jicamarca-2018”**

# **INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Presentada para optar el título profesional de licenciado en  
Administración y Negocios Internacionales

## **JURADO CALIFICADOR**




Lic. David Junior Aguilar Panduro  
Presidente




Mg. Karina Elizabeth Paredes Abanto  
Secretaria



Dr. Luis Eduardo Cordova Carranza  
Vocal



Lic. Lizardo Vasquez Villanueva  
Vocal



Mg. Nestor Roger Apaza Apaza  
Asesor

**Lima, 20 de julio de 2018**

## **Dedicatoria**

A mis padres por darme la vida y hacerme una persona de bien con valores y principios, por todo su apoyo en todo momento y su amor infinito.

## **Agradecimiento**

A Dios por la bendición de ayudarme a realizar el presente estudio con éxito y guiar mis pasos hacia el camino del bien.

A la Universidad Peruana Unión, por acogerme en su casa de estudios e inculcarme valores y principios morales que van de la mano con mi conocimiento.

A mis profesores de la Universidad Peruana Unión, por su abnegada labor como docentes en toda esta etapa de mi carrera, por su apoyo y motivación constante.

A mi asesor Néstor Róger Apaza Apaza por su orientación, por su paciencia y exigencia continua para la elaboración y culminación del presente informe.

A mis directoras de la institución educativa la Hna. Patricia Mc Laughlin Traynor y la Señorita Guillermina Quispe Ccollana y a compañeros de trabajo, por sus palabras de aliento para seguir adelante en mi crecimiento profesional.

A todos los que participaron en esta investigación, los cuales con sus respuestas oportunas y transparentes lograron concretar este informe.

## Tabla de contenidos

Dedicatoria.....	v
Agradecimiento .....	vi
Tabla de contenidos.....	vii
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras .....	xi
Índice de Anexos .....	xii
Resumen.....	xiii
Palabras clave: Calidad, empatía, tangibilidad, seguridad, fiabilidad.....	xiii
Capítulo I.....	14
Contexto profesional .....	14
1.1. Trayectoria profesional .....	14
1.2. Contexto de la experiencia.....	16
1.3. Datos generales de la empresa. ....	17
1.3.1. Razón social: I.E. Fe y Alegría 58.....	17
1.2 Organización.....	19
1.2.1 Organigrama estructural institucional.....	19
1.3.1 Experiencia profesional realizada .....	20
Capítulo II.....	21
El problema .....	21
2.1. Identificación del problema.....	21
2.2. Objetivos de la investigación. ....	22
2.2.1. Objetivo general. ....	22
2.2.2. Objetivos específicos. ....	22
2.3. Justificación .....	23
2.4. Presuposición filosófica .....	23
Capítulo III .....	25
Revisión de la literatura .....	25
3.1. Antecedentes de la investigación.....	25

3.1.1. Antecedentes internacionales.....	25
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	26
3.2. Fundamentos teóricos.....	28
3.2.1. Calidad.....	28
c. Bienestar Estudiantil.....	33
Capítulo IV.....	36
Marco metodológico.....	36
4.1. Método para el abordaje de la experiencia.....	36
4.2. Lugar de ejecución y temporalidad.....	36
4.3. Población y muestra de la empresa.....	36
4.4. Operacionalización de la temática abordada para el Informe.....	37
4.5. Desarrollo de la temática abordada.....	39
Capítulo V.....	40
Resultados.....	40
5.1. Resultados del diagnóstico.....	40
5.1.1. Resultados de diagnóstico en relación al objetivo específico 1.....	40
5.1.2. Resultados de diagnóstico en relación al objetivo específico 2.....	41
5.2. Resultados de la propuesta.....	46
I. Descripción de la propuesta:.....	46
II. Requerimientos de la propuesta:.....	46
III. Desarrollo de la propuesta.....	47
IV. Desarrollo de capacidades.....	49
V. Implementación de tecnologías.....	49
VI. Aspectos estructurales.....	49
VII. Plan de implementación.....	50
Capítulo VI.....	53
Conclusiones y recomendaciones.....	53
6.1. Conclusiones.....	53
6.2. Recomendaciones.....	55
Referencias.....	57
Anexos.....	59
Anexo 1: Modelo de encuesta.....	59
Anexo 2: Tablas de las 5 dimensiones de SERVQUAL.....	60
Tabla N°2: <i>Segunda dimensión de la Fiabilidad</i> .....	60
Tabla N°3: <i>Tercera dimensión de la capacidad de respuesta</i> .....	60

Tabla N°4: <i>Cuarta dimensión de la seguridad</i> .....	61
Tabla N°5: <i>Quinta dimensión de la empatía</i> .....	61
Tabla N°6: <i>General</i> .....	61
Anexo 3: Fotos de la I.E. Fe y Alegría 58.....	62



## Índice de tablas

Tabla 1: Primera dimensión de los elementos tangibles.....	Pg.65
Tabla 2: Segunda dimensión de la fiabilidad .....	Pg.65
Tabla 3: Tercera dimensión de la capacidad de respuesta .....	Pg.65
Tabla 4: Cuarta dimensión de la seguridad .....	Pg.66
Tabla 5: Quinta dimensión de la empatía .....	Pg.66
Tabla 6: General.....	Pg.66

## Índice de figuras

<i>Figura 1:</i> Línea de trayectoria profesional.....	Pg. 16
<i>Figura 2:</i> Diagrama de Ishikawa.....	Pg. 29
<i>Figura 3:</i> Ciclo del servicio.....	Pg. 30
<i>Figura 4:</i> Expectativas del nivel de servicio.....	Pg. 31
<i>Figura 5:</i> Dimensiones del Modelo SERVQUAL.....	Pg. 32
<i>Figura 6:</i> Modelo de las brechas sobre la calidad en el servicio.....	Pg. 33
<i>Figura 7:</i> Primera dimensión de los elementos tangibles.....	Pg. 40
<i>Figura 8:</i> Segunda dimensión de la fiabilidad.....	Pg.41
<i>Figura 9:</i> Tercera dimensión de la capacidad de respuesta.....	Pg.42
<i>Figura 10:</i> Cuarta dimensión de la seguridad.....	Pg.43
<i>Figura 11:</i> Quinta dimensión de la Empatía.....	Pg.44
<i>Figura 12:</i> General.....	Pg.45

## Índice de Anexos

<i>Anexo 1: Modelo de encuesta.....</i>	<i>Pg. 63</i>
<i>Anexo 2: Tablas de las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL.....</i>	<i>Pg. 64</i>
<i>Anexo 3: Fotos de la I.E. Fe y Alegría 58.....</i>	<i>Pg. 66</i>

## Resumen

El presente informe tiene como objetivo la mejora de la calidad en el servicio de bienestar estudiantil, para tal efecto se desarrolló en primer momento un diagnóstico situacional de la institución educativa, utilizando el método/ encuesta SERVQUAL a los integrantes que conforman la comunidad educativa, obteniéndose como resultado que el 36.67% de la población se encuentra insatisfecha con los servicios que brinda el área de bienestar estudiantil. Ante el diagnóstico encontrado se propone el programa de mejora de la calidad del servicio del área de bienestar estudiantil basado en estrategias de mejora para los elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía.

**Palabras clave:** Calidad, empatía, tangibilidad, seguridad, fiabilidad.

## **Abstract**

The objective of this report is to improve the quality of the student welfare service.

For this purpose a situational diagnosis of the educational institution was developed, using the SERVQUAL method/survey to the members of the educational community obtaining as a result 36.67% of the population is dissatisfied with the services provided by the student welfare área. Given the diagnosis found, the program to improve the quality of the service of the student welfare área is proposed based on improvement strategies for the tangible elements, response capacity, security, reliability and empathy.

**Keywords:** Quality, empathy, tangibility, security, reliability.

## **Capítulo I**

### **Contexto profesional**

#### **1.1. Trayectoria profesional**

Durante el año 2006, mi experiencia laboral consistió en desempeñarme como operadora de recuento en la empresa Prosegur S.A.A. Esta empresa brinda seguridad especializada en servicios tales como la logística de valores, gestión de efectivo y cajeros automáticos a nivel nacional e internacional, realizando las siguientes funciones: apertura de bolsas, manejo de dinero, ingreso de anomalías, consolidado de cuadro final por bancos, entre otros.

Seguidamente me desempeñé como asistente administrativa en la empresa Tyhv S.A.C., empresa dedicada al rubro de construcción, edificaciones completas (estructuras de edificios, reservorios, construcciones planas, etc.) por la cual presta servicios directos o bajo subcontratación, realizando funciones: emisión de facturas, emisión de cheques y pago a proveedores, conciliación bancaria, control de las cuentas por pagar y cobrar, manejo de caja chica, entre otros.

Luego, trabajé como asistente de ventas en la empresa Dimfer S.A.C., empresa de gran envergadura dedicada a la fabricación de maderas con productos terminados en puertas y marcos, así como todo tipo de molduras, abasteciendo a tiendas y constructoras a nivel nacional. Realicé las siguientes funciones: administración de pedidos de la cartera de clientes, emisión de facturas y cobranza, verificación de cotizaciones y aprobaciones, seguimiento de órdenes de producción de los pedidos, seguimiento de entrega de pedidos con distribución,

seguimiento de las cuentas por cobrar y su cancelación en el sistema, reportes para gerencia, control de archivamiento-documentaciones, apoyo administrativo.

Así mismo, trabajé como asistente de operaciones en la empresa Comtrate S.A.C., en el rubro de transportes de carga pesada como maquinarias y equipos a nivel nacional, con 5 años en el mercado, así también brinda servicio de alquileres de equipos, realizando las funciones: recepción de servicios del área comercial, programación del personal asignado para los servicios, control de servicios y control de archivamiento-documentaciones, recepción y control de guías, coordinación con el personal operativo y clientes, reporte a área comercial de cada cliente para su valorización y facturación, apoyo administrativo.

En los últimos 2 años y en la actualidad me desempeño como coordinadora administrativa de recursos educativos en una institución educativa de convenio Fe y Alegría 58 en Jicamarca, realizando las funciones: organizar las actividades de soporte al proceso pedagógico, asegurar el uso, mantenimiento y observación de los recursos educativos y ambientes pedagógicos en coordinación con el equipo directivo, profesores, personal de apoyo pedagógico y de soporte al proceso pedagógico, identificar de manera oportuna las carencias, insuficiencias y deterioro de los materiales y ambientes de aprendizaje para coordinar el mantenimiento, reposición y baja, manejar la información sobre el cumplimiento de los resultados de aprendizaje y de gestión de la institución educativa (I.E.) de manera transparente, gestionar la información relacionada a los materiales, equipo, recursos pedagógicos y financieros y condiciones de los ambientes de aprendizaje de la I.E., verificar y reportar la asistencia y permanencia del personal

de la institución educativa durante la jornada escolar programada. Dado a conocer mi trayectoria profesional a modo de conclusión se muestra la siguiente figura:



Figura N°1: Línea de Trayectoria profesional

## 1.2. Contexto de la experiencia

Institución Educativa : Fe y Alegría 58 “Mary Ward”  
 Código Modular : 1364264  
 Código de Local : 720504  
 Localidad : Jicamarca Anexo 8  
 Distrito : Lurigancho-Chosica  
 Provincia : Lima  
 Región : Lima  
 Año : 2018



### **1.3. Datos generales de la empresa.**

#### **1.3.1. Razón social:** I.E. Fe y Alegría 58

##### **1.3.1.1. Visión**

La visión de la I.E. Fe y alegría N°58 “Mary Ward” es brindar educación integral de calidad-técnico productiva a alumnos formados en valores cristianos basados en el carisma de la congregación IBVM con capacidad de ser líderes, empáticos, críticos, y transformadores de su comunidad para lograr una sociedad justa y democrática, insertándose en el mundo laboral y globalizado con docentes actualizados de vocación comprometidos con su realidad educativa y padres inmersos en la educación de sus hijos brindando amor .

##### **1.3.1.2. Misión**

Fe y Alegría N°58 “Mary Ward” es una institución educativa impulsada por la fe cristiana e inspirada en valores de “Mary Ward”, justicia, libertad, sinceridad, verdad y alegría. Brindamos una educación de calidad integral e inclusiva, descubriendo y potencializando las habilidades y actitudes a través del desarrollo de las inteligencias múltiples creando espacios que permitan recoger las inquietudes y necesidades de los alumnos/as, orientados por un equipo multidisciplinario, comprometido e innovador. Se promueve un clima institucional armonioso para el desarrollo de una sociedad justa y democrática.

### **1.3.1.3 Objetivos**

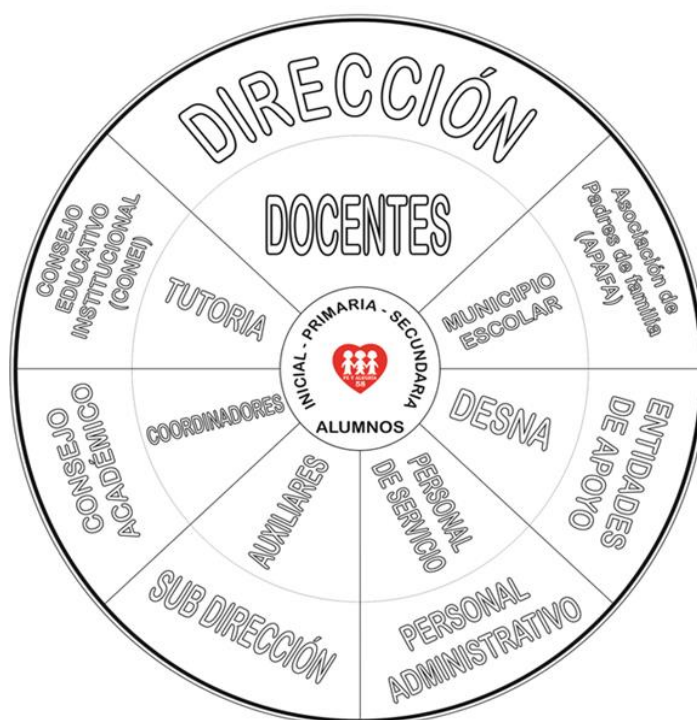
- Mejorar la calidad de la enseñanza y aprendizaje.
- Introducir la práctica pedagógica de FYA PERÚ y de la congregación IBVM, basado en un pensamiento reflexivo-crítico y un proceso de la meta cognición para lograr los ocho aprendizajes.
- Desarrollar un enfoque pedagógico centrado en la resolución de problemas y competencia comunicativa, con cambios metodológicos muy significativos para el desarrollo de las competencias y capacidades emprendedoras en el marco de una educación inclusiva.
- Lograr una formación integral en los estudiantes que involucre el desarrollo de proyectos de vida y, promoviendo capacidades emprendedoras en ellos para su desarrollo integral.
- Capacitar a los docentes a través de métodos de inter aprendizaje
- Para lograr docentes investigadores de los procesos en el aula, resolviendo problemas y construyendo progresivamente su acción pedagógica, para lograr un aprendizaje significativo y humanístico.
- Sensibilizar e involucrar a la comunidad educativa en acciones orientadas a formar hábitos de limpieza y cuidado del entorno escolar de conservación del medio ambiente y uso sostenible de los recursos naturales de la comunidad y la región; así mismo el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad educativa, bajo un enfoque intercultural e inclusivo.

### 1.3.1.4 Valores

- Respeto, tolerancia, puntualidad y responsabilidad entre los agentes de la comunidad educativa.
- Cultivar un espíritu democrático, solidario, ético, crítico, disciplinado y responsable.
- Valorar nuestra identidad nacional, regional y local.

## 1.2 Organización

### 1.2.1 Organigrama estructural institucional



Fuente: Introducción a las Organizaciones de Elio Rafael de Zuani (3)

### **1.3.1 Experiencia profesional realizada**

Durante mi experiencia laboral abocada a las labores administrativas y funciones afines, desarrollé mis conocimientos adquiridos aplicando los elementos de gestión en distintas organizaciones, logrando administrar la cartera de clientes, controlando el manejo de caja chica y recursos financieros de las empresas que vine laborando, dirigiendo a los colaboradores a alcanzar los objetivos y metas propuestos de la organización y planificando los planes organizacionales por periodos, mediante el trabajo en equipo con las áreas involucradas en coordinación de las mismas y dirigido por buenos líderes en las jefaturas. En los 2 últimos años me desempeñe en labores conectadas con la realidad peruana a través de la institución educativa Fe y Alegría 58, viendo las carencias que existen en zona de Jicamarca, distrito de Lurigancho Chosica, por tanto mi apoyo como coordinadora administrativa de recursos educativos me ayuda, actualmente a seguir ganando experiencia laboral, muy aparte de las labores de gestión documentaria solicitada a la directora por la UGEL, pues me ayuda a observar las debilidades y fortalezas que tiene la comunidad educativa para poder velar por el bienestar de los estudiantes, así como participar en el mejoramiento de la convivencia escolar que tiene mucha importancia para la comunidad educativa y así cumplir con éxito el plan anual de trabajo.

## **Capítulo II**

### **El problema**

#### **2.1. Identificación del problema**

Las instituciones educativas públicas y privadas en su mayoría atraviesan situaciones difíciles en relación al desarrollo de los estudiantes, el incremento del maltrato infantil, aumento del bullying, problemas de disfunción en el hogar, agregándose a estas la proliferación de problemas sociales, como la drogadicción, el alcoholismo infantil, pandillaje entre otros. En respuesta a ello el sistema educativo peruano ha implementado en las instituciones educativas departamentos que se encarguen y velen por mejorar los servicios de bienestar estudiantil, sin embargo, este esfuerzo no ha logrado mejorar todavía las necesidades, debido a que muchas instituciones educativas (IE), no cuentan con ambientes adecuados, carecen de instrumentos y materiales, no cuentan con presupuestos ideales para sus funciones, más aún no cuentan muchas veces con el apoyo administrativo para el cumplimiento de actividades, lo que ha llevado a una desarticulación entre el bienestar estudiantil y las tutorías de los docentes, pues estas condiciones no son ajenas a la IE Fe y Alegría 58 ya que se observa en los estudiantes muchos rasgos de estos problemas sociales. Por otro lado, el personal asignado a esta tarea es limitada, se asigna muchas veces solo a una psicóloga para atender poblaciones grandes; estas deficiencias han repercutido en toda la comunidad educativa (personal administrativo, padres de familia,

estudiantes, profesores, etc.) y afectan el desarrollo personal y educativo de los niños y niñas en edad escolar.

Por estas razones y lo mencionado anteriormente el estudio se ha centrado en elaborar una propuesta para mejorar la Calidad de los Servicios de bienestar estudiantil de la I.E. Fe y Alegría 58.

## **2.2. Objetivos de la investigación.**

### **2.2.1. Objetivo general.**

Proponer el programa de Calidad de Servicio del área de bienestar estudiantil bajo el Modelo SERVQUAL en la I.E. Fe y Alegría 58

### **2.2.2. Objetivos específicos.**

- a. Proponer lineamientos de mejora para la calidad de los elementos tangibles del área de bienestar estudiantil de la I.E. Fe y Alegría 58
- b. Proponer lineamientos de mejora para la calidad de la fiabilidad del área de bienestar estudiantil de la I.E. Fe y Alegría 58
- c. Proponer lineamientos de mejora para la calidad de la capacidad de respuesta del área de bienestar estudiantil de la I.E. Fe y Alegría 58
- d. Proponer lineamientos de mejora para la calidad de la seguridad del área de bienestar estudiantil de la I.E. Fe y Alegría 58
- e. Proponer lineamientos de mejora para la calidad de la empatía del área de bienestar estudiantil de la I.E. Fe y Alegría 58

### **2.3. Justificación**

El presente estudio se enmarca en la descripción de la Calidad de Servicios de Bienestar Estudiantil, considerando que es vital para todo estudiante, garantizar condiciones ideales de vida estudiantil; en lo social, mental y física, así como enfatizar la dimensión espiritual.

El estudio se considera trascendente porque permite mejorar la condición integra del estudiante en relación con su entorno (familiar, comunitario, entre otros). Así mismo permite corroborar los marcos teóricos y la importancia de la Biblia en el logro del desarrollo completo e íntegro de los estudiantes, así mismo provee información para establecer planes de mejora institucional educativa en los aspectos de capacidad de respuesta, motivación, accesibilidad entre otros.

### **2.4. Presuposición filosófica**

El estudio se enmarca en la perspectiva filosófica cristiana y los aportes de White respecto a las relaciones humanas en un marco de servicio cristiano hacia el amor al prójimo.

En la actualidad, los servidores de la verdad del evangelio, es decir el ser humano, según el modelo de Jesús, tiene una obra que hacer como misionero en favor de las personas, en la familia, en el trabajo, en el estudio y todos sin excepción alguna; todos los que están consagrados a Dios son canales de luz.

Dios hace de ellos instrumentos de justicia para comunicar a los demás la luz de la verdad.

“La divinidad necesitó de la humanidad, para que ésta pudiese proporcionarle un canal de comunicación entre Dios y el hombre. Así sucede con los siervos y mensajeros de Cristo” (White E.G. de, 2007:175)

La Biblia es aún más directa en dar a conocer cuál es nuestro servicio de calidad de una institución y de una persona; de acuerdo a Mateo 20:28 expresa lo siguiente “como el Hijo del Hombre no vino para ser servido, sino para servir, y para dar su vida en rescate por muchos”. Se observa que el servicio es la clave de la calidad humana e institucional.

Bajo esta cosmovisión, los docentes, los padres de familia, todos aquellos que tienen que ver con la formación de los niños deben asumir el compromiso de generar condiciones altas de buen estilo de vida, como ejemplo para las generaciones en marcha.



## **Capítulo III**

### **Revisión de la literatura**

#### **3.1. Antecedentes de la investigación**

Para fundamentar el estudio se procedió a analizar y direccionalizar con investigaciones realizados como antecedentes internacionales y nacionales.

##### **3.1.1. Antecedentes internacionales.**

Según León (2011), en su estudio “Bienestar Estudiantil-Significados que otorgan Estudiantes y Profesores”, realizado en Chile, cuyo objetivo fue comprender los significados que otorgan estudiantes y profesores de dos establecimientos escolares (particular-privado y municipal-subvencionado) al bienestar como estudiante, ha utilizado una metodología cualitativa, por ser la más adecuada para desentrañar los significados que los estudiantes y profesores otorgan al tema de estudio, por las características propias del tema y del objetivo de estudio, esta investigación se aborda desde una perspectiva comprensivo-interpretativa. Se utilizó la técnica de la entrevista en profundidad porque les permite acceder al conocimiento del discurso social a través de los relatos verbales, donde el sujeto “informante” puede expresar abiertamente su subjetividad respecto al tema del bienestar, llegándose a la conclusión que los aspectos más valorados por los estudiantes para su bienestar es la relación que

se establece a nivel de compañeros. De esta forma, el bienestar se encontraría muy ligado a las experiencias positivas de intercambio social entre los estudiantes. Así, la buena valoración del grupo sobre los estudiantes ocupa un lugar preponderante para las experiencias de bienestar de los jóvenes.

Según Calderón, Moya, Parraga, & Rodríguez (2015), en su estudio “Diseño e Implementación de un Área de Bienestar Estudiantil en la Facultad de Ciencias Zootécnica Extensión Chone Fase II”, realizado en el Ecuador, tuvo como objetivo diseñar e implementar un área de bienestar estudiantil para lograr un ambiente agradable en la Facultad de Ciencias Zootécnicas de la Universidad Técnica de Manabí Extensión Chone, para su diagnóstico se utilizó la metodología de investigación diagnóstica participativa, y para la ejecución del proyecto se utilizó la metodología de desarrollo comunitario. Este método permitió investigar con mayor precisión la problemática y repercusión en los estudiantes y docentes para lo cual se utilizó las técnica de la entrevista y la observación. Se utilizó como instrumento las guías de entrevista y guías de observación. Como conclusión se logró la construcción del área de bienestar estudiantil, obteniendo un ambiente agradable y un área adecuada para brindar un servicio de alimentación sana y nutritiva a los estudiantes, autoridades y visitantes que lleguen a los predios de la Facultad de Ciencias Zootécnicas extensión Chone.

### **3.1.2. Antecedentes nacionales**

Según Atamari (2014), en su estudio “Calidad de los servicios educativos y su impacto en la lealtad de los estudiantes de los colegios adventistas de la

Asociación de Servicio Educativo Adventista Nor Oriental”, tuvo como objetivo determinar el grado de impacto de la calidad de los servicios educativos en el nivel de la lealtad de los estudiantes de los colegios de ASEANOR-Perú 2014 y el estudio consistió en hacer una investigación descriptiva, para levantar la información se ha utilizado la técnica de la encuesta; es decir, se ha entregado el cuestionario de calidad de servicios y lealtad con los 275 estudiantes que se matricularon el periodo del año 2014 en el mes de agosto, llegándose a la conclusión de acuerdo con los resultados se concluye que la calidad de los servicios tiene impacto positivo en la de la lealtad alumnos de los colegios adventistas de ASENOR.

Según Bullón (2007), en su estudio “La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la Universidad Privada de Ciencias”, tuvo como objetivo diseñar un instrumento que permita conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios en ingeniería con respecto a la calidad educativa brindada por la universidad. El estudio es de tipo descriptivo en la medida en que a través de los resultados pretende describir y especificar la satisfacción de los estudiantes universitarios en cuanto a la calidad educativa que les ofrece la universidad, a partir de un instrumento de medición elaborado con ese fin, la muestra total quedó conformada por 156 estudiantes universitarios del octavo, noveno y décimo ciclo de las especialidades de Ingeniería de Electrónica (IE) Ingeniería Industrial (II), Ingeniería Civil (IC) y de Ingeniería Mecánica (IM), de la Facultad de Ciencias e Ingeniería, llegándose a la conclusión, estos resultados permiten corroborar que la estructura de las áreas y niveles que conforman la escala SEICE es adecuada y por tanto, se está midiendo el constructo de satisfacción.

Según Paredes (2009), en su estudio “Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Directores de las Escuelas Académico Profesional de la Universidad Peruana Unión, 2009”, tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los directores de las Escuelas Académico Profesionales de la Universidad Peruana Unión y el estudio consistió en realizar con los 25 directores de la Universidad Peruana Unión sede Lima y filiales de Juliaca y Tarapoto, el estudio consistió en hacer una investigación descriptiva aplicando la técnica de la encuesta, cuyos instrumentos son cuestionarios elaborados de acuerdo con la naturaleza de las variables, las dimensiones e indicadores establecidos llegándose a la conclusión que el clima organizacional tiene una influencia probabilística positiva de 4.2% en el desempeño laboral óptimo de los directores de las escuelas académicas profesionales de la Universidad Peruana Unión.

### **3.2. Fundamentos teóricos**

#### **3.2.1. Calidad**

De acuerdo a Tari (2000), la calidad es “producir bienes y/o servicios según especificaciones que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes” (p. 21).

Esto sugiere que la calidad del producto o servicio cumple con la satisfacción, cuando todas las acciones del proceso de atención al cliente llenen todas las expectativas de sus necesidades, sólo así se puede decir que la empresa u organización es de calidad.

Por otro lado, Carro y Gonzales (SF) manifiesta que la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas.

Indica que la calidad en sus procesos de productos o servicios sea de satisfacción para los clientes y que hagan uso de los productos o servicios para cubrir sus necesidades.

Sumado a la opinión de Ishikawa (1985) practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

Así mismo, menciona que los productos o servicios deben ajustarse a lo que desean los clientes y no a lo que cree la empresa y el factor humano, que no está contemplado en esta definición, es una parte esencial en la calidad, no sólo en las empresas de servicios, sino también y cada vez más en las industriales.



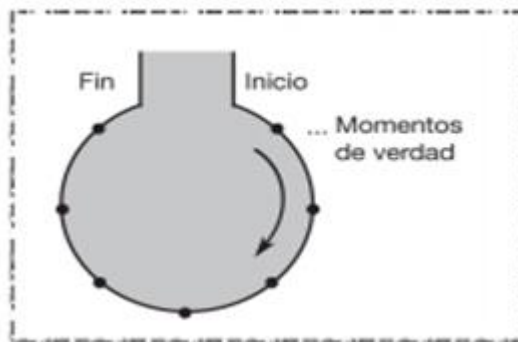
Figura N°2: Diagrama de Ishikawa

Fuente: Sociedad Latinoamericana para la Sociedad

### 3.2.2. La calidad en el servicio

El concepto de calidad de servicio, según Camison, Cruz, & Gonzales (2006) mencionan que:

“Es un deslizamiento desde el concepto clásico de calidad en sentido «objetivo» hacia un concepto «subjetivo» de calidad basado en la percepción del cliente. Ahora la calidad la define el cliente. La calidad es lo que el consumidor dice que es, y la calidad de un producto o servicio particular es lo que el consumidor percibe que es o lo que es lo mismo, la calidad es lo que el cliente dice que es a partir de su percepción” (p. 896).



*Figura N°3: Ciclo del Servicio*

*Fuente: Albretch (1992, p.35)*

Por otro lado, en el campo de las expectativas, Peralta (2006) menciona: “De acuerdo a Horovitz (2000), la calidad del servicio es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas de la experiencia de servicio. La calidad de servicio constituye la diferencia o discrepancia que existe entre los deseos de los usuarios y la percepción del conjunto de elementos cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio principal”. Introdujeron el concepto de zona de tolerancia de las expectativas del

cliente respecto a la calidad del servicio. La zona de tolerancia está delimitada por dos niveles de servicio: el servicio deseado, el nivel de servicio que el cliente espera recibir (servicio ideal esperado), y el servicio adecuado, el nivel de servicio que el cliente considera aceptable (servicio mínimo esperado). Debido a la heterogeneidad inherente a los servicios, estos límites determinan la valoración de la calidad de servicio, de manera que la valoración de la calidad de servicio será negativa si la percepción real de éste se sitúa por debajo del límite inferior (servicio adecuado).

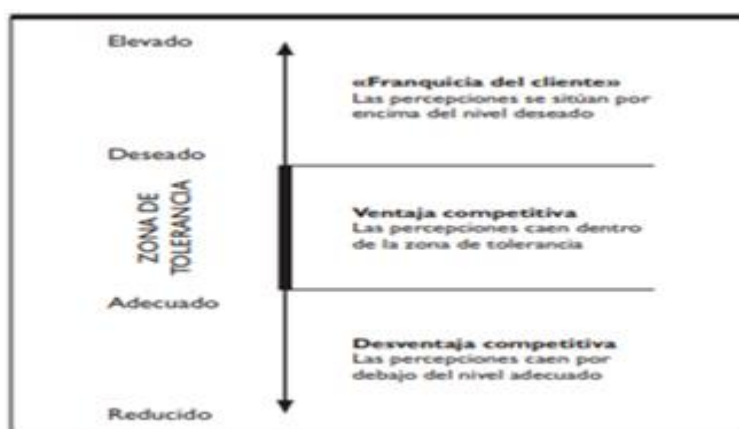


Figura N°4: Expectativas del nivel de servicio

Fuente: Adaptado de Parasuraman, Berry & Zeithaml (1991)

### 3.2.1.1 Dimensiones de la calidad en el servicio

El concepto de dimensiones de la calidad de servicio, según Mariño, Rubio, & Rodríguez (S/F), revela que la calidad de servicio ha generado mucha discusión entre los diferentes autores que la han tratado, aunque la mayoría de los modelos estudiados coinciden en destacar la importancia del comportamiento del personal de la organización en la interacción del servicio. Aunque la mayor parte de las investigaciones encontradas sobre la calidad de servicio utilizan el instrumento

SERVQUAL para evaluar la calidad de servicio en diferentes sectores, algunos autores han manifestado su desacuerdo con esta escala.

Dimensión	Definición	Variabes
<b>Tangibilidad</b>	Facilidades físicas, equipamientos, apariencia personal y material de la comunicación.	1. Equipamientos modernos. 2. Instalaciones físicas. 3. Apariencia del personal. 4. Materiales de comunicación visualmente atractivos.
<b>Confiabilidad</b>	Habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera confiable y con precisión	5. Ofrecer los servicios conforme lo prometido. 6. Habilidad e interés en lidiar con los problemas de los clientes. 7. Ofrecer el servicio correcto desde la primera vez. 8. Ofrecer el servicio en el plazo prometido. 9. No cometer errores.
<b>Presteza</b>	Disposición para ayudar a los clientes y proveer un servicio inmediato	10. Mantener a los clientes informados sobre cuándo será entregado el servicio. 11. Prestar una pronta atención a los clientes. 12. Disposición para ayudar a los clientes. 13. Agilidad en responder las demandas de los clientes.
<b>Seguridad</b>	Conocimiento y cortesía de los empleados y habilidad para inspirar confianza	14. Empleados que inspiran confianza. 15. Hacer que el cliente se sienta seguro en sus transacciones. 16. Cortesía de los empleados. 17. Habilidad de los empleados para responder a los cuestionamientos de los clientes.
<b>Empatía</b>	Atención cuidadosa e individualizada que provee la empresa a sus clientes	18. La empresa brinda una atención individualizada a los clientes. 19. Proporcionar horarios de atención convenientes a todos los usuarios. 20. Demostrar preocupación por los intereses de los clientes. 21. Empleados que entienden las necesidades específicas de los clientes. 22. Empleados que ofrecen una atención personalizada a los clientes.

Figura N°5: Las dimensiones del modelo SERVQUAL

Fuente: Adaptado a partir de Zeithaml, (1993: 29-30)

Según Caldera, Pirela, & Ortega (2011), la primera dimensión las expectativas del cliente, según Zeithaml & Bitner (2002:62) son las “creencias relacionadas con la prestación del servicio que funcionan como estándares o puntos de referencias contra los cuales se juzga su desempeño”. Se puede decir que las expectativas del usuario constituyen un elemento esencial a la hora de evaluar la calidad de servicio. Para tal efecto ofrecen el siguiente modelo graficado en la figura (p. 339).



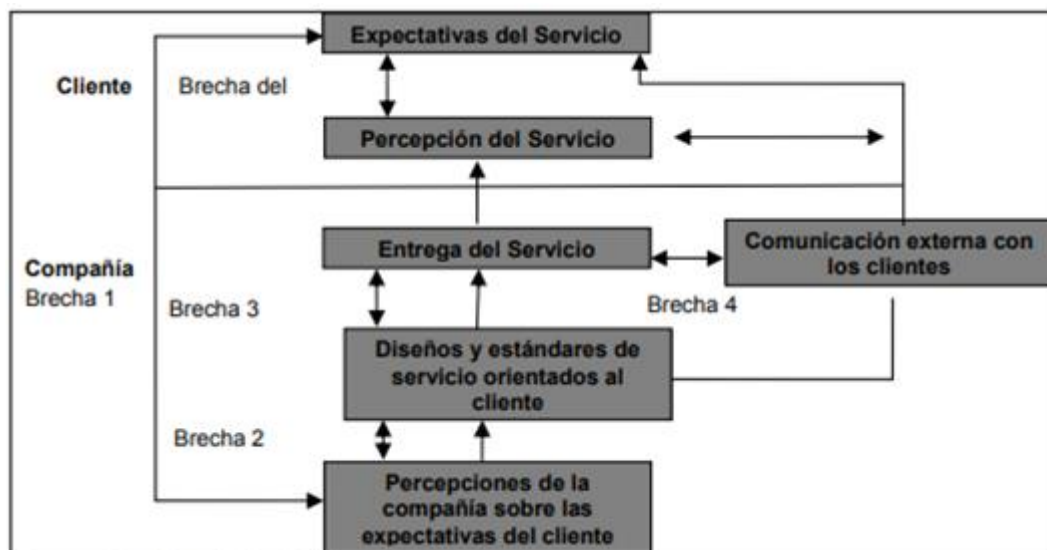


Figura N°6: Modelo de las brechas sobre la Calidad en el Servicio

Fuente: Zeithaml, V, Bitner M. 2002

### c. Bienestar Estudiantil

Según Castañeda & Bermúdez (2014), el concepto de bienestar, desde el ámbito filosófico, Aristóteles define el bienestar a través de la expresión griega *tos ektós euemérias* que traduce literalmente como “tener una situación externa buena”, “disfrutar de días felices” (Gómez, 2001, p. 30). De otra parte, el bienestar ha estado fuertemente ligado a los ingresos y más comúnmente a la presencia de medios adecuados. Sólo recientemente se ha atribuido mayor importancia al bienestar (“well being”) como la cualidad de obtener satisfacción a través del disfrute de los recursos disponibles, y no sólo de su mera posesión (Palomba, 2002, p. 4). El concepto de bienestar nace como muchos de los términos de la educación de la economía, y tiene un componente altamente subjetivo al estar condicionado por las necesidades del ser humano. Maslow, en su teoría de la Escala de Necesidades Humanas considera que el hombre a medida que

satisface una necesidad, se preocupa por satisfacer una nueva. Sin embargo, no todos los seres humanos poseen las mismas necesidades o por lo menos sus prioridades para satisfacerlas son diferentes en todos los casos, lo que hace que algunos se sientan satisfechos con solo compensar la base de la pirámide, mientras que otros requieren escalarla toda hasta sentirse realmente realizados. Así mismo, en el ámbito de la salud y su evaluación, el concepto de bienestar puede evidenciarse de dos formas: el bienestar subjetivo y el bienestar psicológico. El primero hace referencia a la evaluación que las personas hacen de su vida, la cual puede comprender juicios sobre la satisfacción y evaluación de los estados emocionales placenteros y displacenteros, y por esta razón tiene dos componentes: el afectivo, que es el balance entre el placer y el displacer y el cognoscitivo, que corresponde al juicio sobre la satisfacción con la vida” (Diener y Lucas, 1999; Reig & Garduño, 2005 Citado por Sánchez, 2011, p.42). El segundo, bienestar psicológico desarrollado por Ryff (1989):

Incluye un esquema de seis dimensiones: la auto aceptación, el crecimiento personal, la autonomía, el propósito de la vida, el dominio del control del ambiente y las relaciones positivas con los otros, consideradas como índices del bienestar y que integran distintos aspectos del funcionamiento humano óptimo (Ryff, 1989; Ryff & Keyes, 1995; Ryff & Singer, 2003 citado por Sánchez, 2011, p. 42).

El nivel de bienestar en la escuela no es diferente al que todos los seres humanos requieren en cualquier escenario para mantener una calidad de vida elemental y, este a su vez, no tiene fronteras que lo delimiten en cuanto a bienes de consumo, desarrollo de actividades, ocupación del tiempo libre, la integración e inclusión que le permite el derecho a expresarse, involucrarse y participar en un

colectivo que lo considera parte de si y que le permite la movilidad hacia niveles más elevados de vida. Sin embargo, en los escenarios que predomina la ausencia de atención por parte del estado es bastante difícil lograr un equilibrio entre el bienestar que puede ofrecer la escuela y el entorno inmediato de los niños y jóvenes que allí se forman, pues mientras no se garanticen los derechos a los padres de familia de tener un trabajo digno y unas condiciones mínimas que les permita proveer para la satisfacción de las necesidades básicas de la familia, la sociedad siempre estará en deuda con la población escolar, por más leyes que se aprueben.

## **Capítulo IV**

### **Marco metodológico**

#### **4.1. Método para el abordaje de la experiencia**

El informe por su naturaleza es de carácter descriptivo propositivo, porque parte de una situación problemática descrita a través de un diagnóstico cuya información es usada para promover soluciones a los problemas hallados y sustentados con marcos teóricos referentes.

#### **4.2. Lugar de ejecución y temporalidad**

La propuesta se ejecutó en la I.E. Fe y Alegría 58 que se ubica en la Av. Modesto Reynoso S/N Anexo 8- Jicamarca - Lurigancho Chosica de la Ciudad de Lima. El periodo de ejecución contempla un tiempo de un año.

#### **4.3. Población y muestra de la empresa**

La comunidad educativa, objeto del estudio, es de 1000 personas entre administrativos, docentes, personal CAS, estudiantes y padres de familia, para fines de ejecución se tomó a toda la comunidad educativa como muestra poblacional de carácter ni probabilístico.

#### 4.4. Operacionalización de la temática abordada para el Informe

Variable	Dimensiones	Concepto	Objetivo
Calidad de servicio de bienestar estudiantil	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Proponer el programa de mejora de la Calidad de Servicio en la dimensión en los elementos tangibles de la I.E. Fe y Alegría 58
	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	Proponer el programa de mejora de la Calidad de Servicio en la Fiabilidad de la I.E. Fe y Alegría 58
	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	Proponer el programa de mejora de la calidad de servicio en la Capacidad de respuesta a las necesidades de la I.E. Fe y Alegría 58

	Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	Proponer el programa de mejora de la calidad de servicio en la Seguridad física-emocional de la comunidad educativa de la I.E. Fe y Alegría 58
	Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.	Proponer el programa de mejora de la calidad de servicio de empatía de la I.E. Fe y Alegría 58

#### **4.5. Desarrollo de la temática abordada.**

Para el desarrollo del presente informe se diagnosticó que en su mayoría los estudiantes presentan carencias de distinta índole psicológica que deben ser atendidos por el área de bienestar estudiantil, para tal efecto se desarrolló un primer momento identificación del problemas de la institución educativa para luego utilizar el modelo SERVQUAL, porque mejor se adapta al diagnóstico. Así mismo se procedió a realizar un cuestionario de preguntas para la aplicación de encuesta a los integrantes que conforman la comunidad educativa. Se obtuvo como resultado en su primera dimensión, respecto elementos tangibles, que el 73.33% no se siente satisfecho; el 76.67% no se siente satisfecho con respecto a la fiabilidad, así mismo el 83.33% se siente insatisfecho con la capacidad de respuesta, también el 40% de población se encuentra insatisfecha con la seguridad y finalmente un 73.33% de población se encuentra insatisfecha en relación a la empatía. Por lo tanto se llegó a proponer estrategias de mejora para los elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía que la institución educativa requiere proponer el programa de talleres y charlas dirigidas a los padres de familia y los mismos estudiantes mediante un plan de actividades que se va desarrollar en todo el año escolar con temas de acuerdo a la problemática de la realidad peruana.

## Capítulo V

### Resultados

#### 5.1. Resultados del diagnóstico

##### 5.1.1. Resultados de diagnóstico en relación al objetivo específico 1

Respecto al servicio educativo, el 73.33% percibe los elementos tangibles en un nivel regular, observándose que el ambiente, la infraestructura, la comodidad, la apariencia y presentación personal es regular. Por el contrario, un 13.33% se considera satisfecho

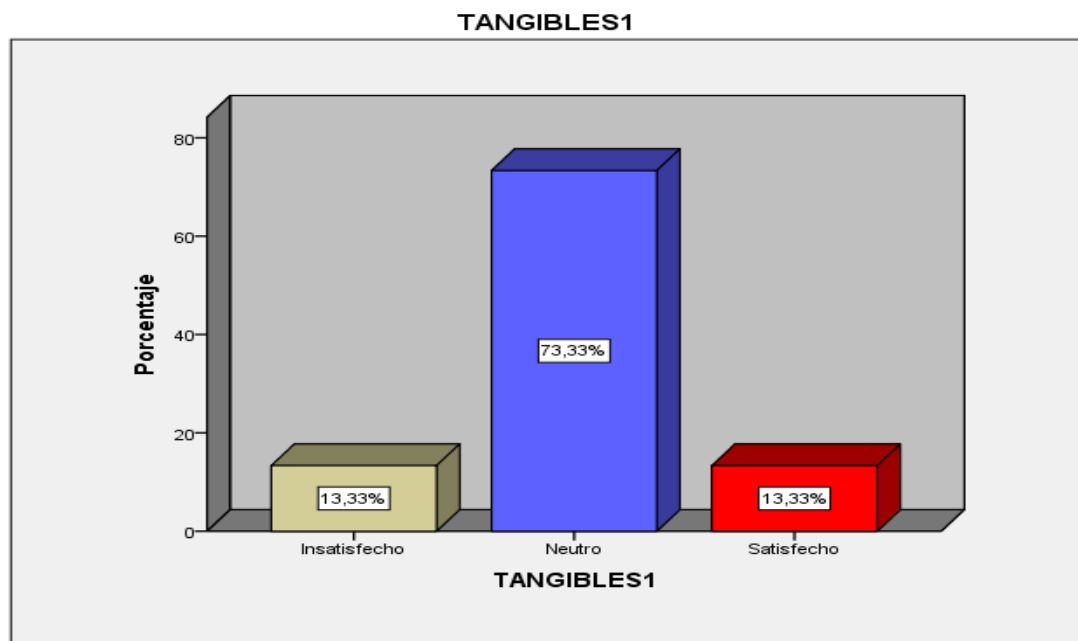


Figura N°7: Primera dimensión de los elementos tangibles



### 5.1.2. Resultados de diagnóstico en relación al objetivo específico 2

Respecto al servicio educativo, el 76.67% percibe la fiabilidad en un nivel regular, entendiéndose que el número de personas atendidas opina que el servicio es insuficiente, pues existe poca facilidad para encontrar la información. Por el contrario sólo un 23.33% se considera satisfecho.

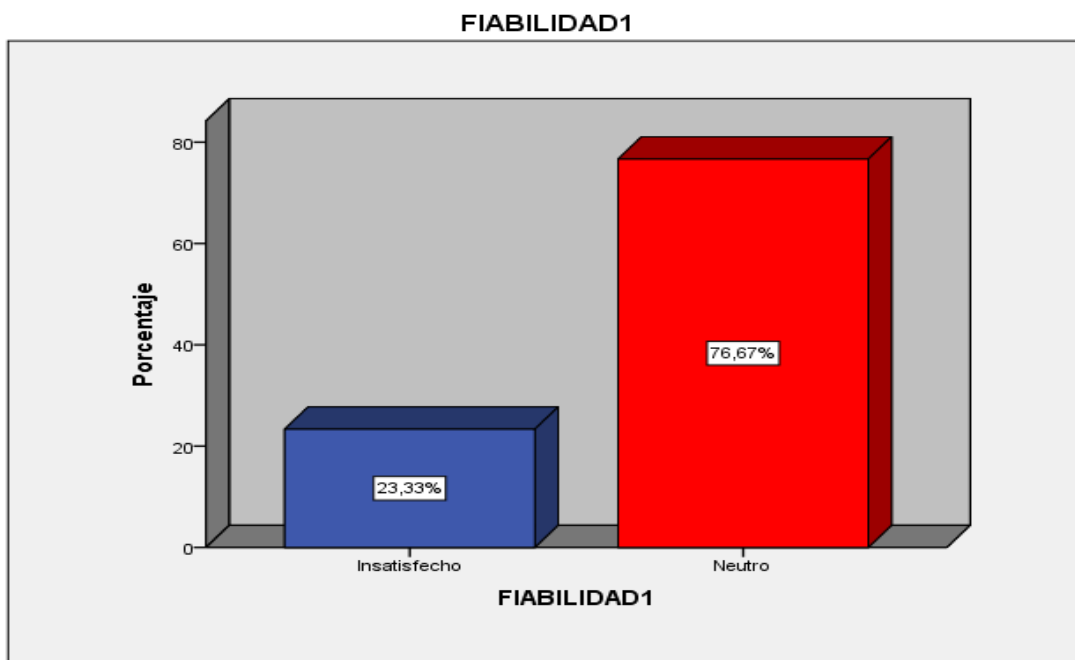


Figura N°8: Segunda dimensión de la fiabilidad

### 5.1.3. Resultados de diagnóstico en relación al objetivo específico 3

La comunidad educativa del servicio educativo percibe el 83.33% a nivel de capacidad de respuesta es regular tal como se observa, manifiesta que no absuelven las dudas e inquietudes de los estudiantes y padres de familia, la falta de exactitud y respuesta oportuna es regular y sólo un 13.33% considera satisfecho.

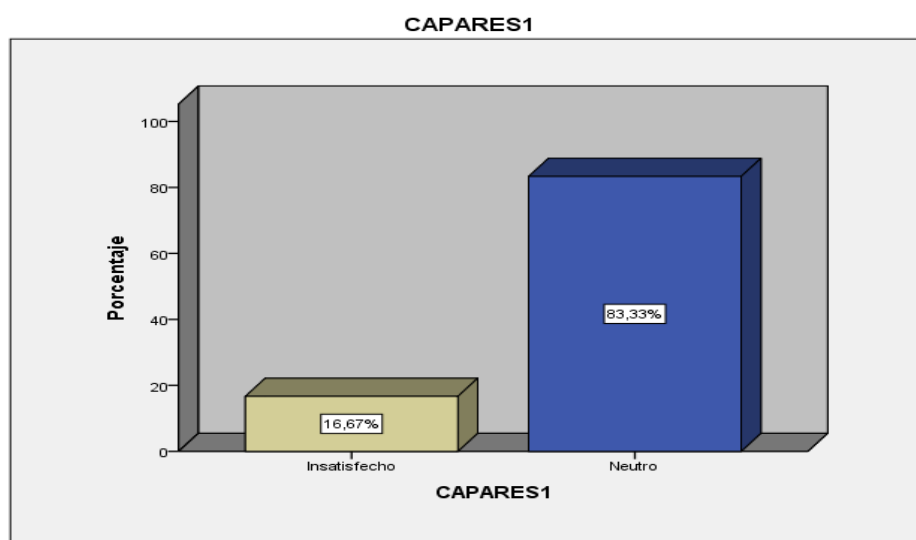


Figura N°9: Tercera dimensión de la capacidad de respuesta

#### 5.1.4. Resultados de diagnóstico en relación al objetivo específico 4

En la comunidad educativa del servicio educativo, el 53.33% percibe la seguridad en nivel regular, manifiesta que la información que recibe los estudiantes y padres de familia no es realmente lo que necesita. La seguridad en los ambientes de atención no es la adecuada ni sencillo ni simple, sólo un 6.67% considera satisfecho.

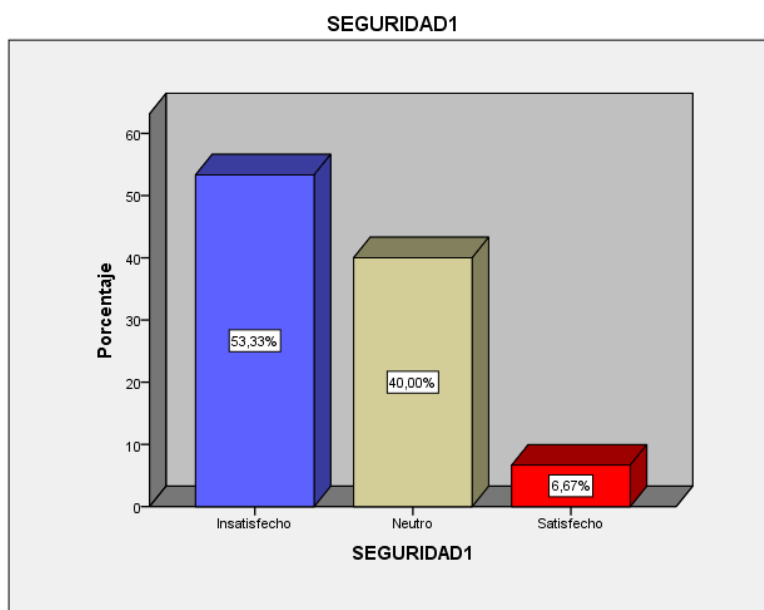


Grafico N°10: Cuarta dimensión de la seguridad

### 5.1.5. Resultados de diagnóstico en relación al objetivo específico 5

En la comunidad educativa del servicio educativo, el 73.33% percibe la empatía en un nivel regular, manifiesta que el trato personalizado, el empeño del personal en escuchar con atención la necesidad de cada estudiante y padres de familia. Así como el uso del lenguaje del personal es regular y sólo un 26.67% considera satisfecho.

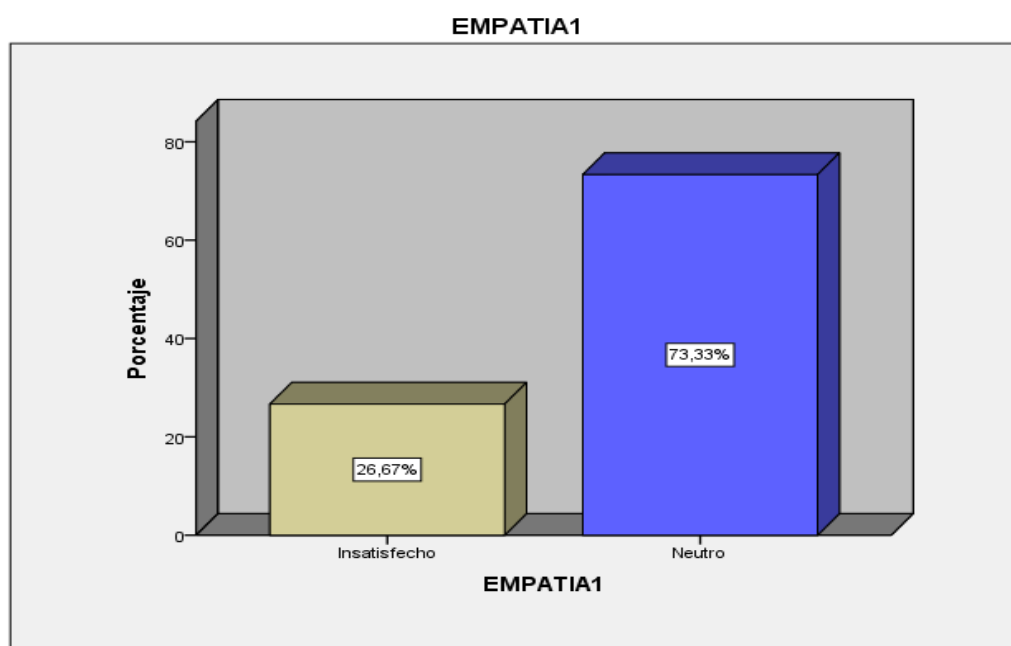


Grafico N°11: Quinta dimensión de la empatía

### 5.1.6. Resultados de diagnóstico en relación al objetivo específico 6

En la comunidad educativa del servicio educativo, el 36.67 % percibe la calidad del servicio en un nivel regular, manifiesta que no se sienten satisfechos con los servicios que brinda el área de bienestar estudiantil para lo que propone en mejorar en la calidad de servicio de bienestar estudiantil que favorezcan a toda la comunidad educativa y la mayoría presenta un 63.33% que considera como satisfecho.

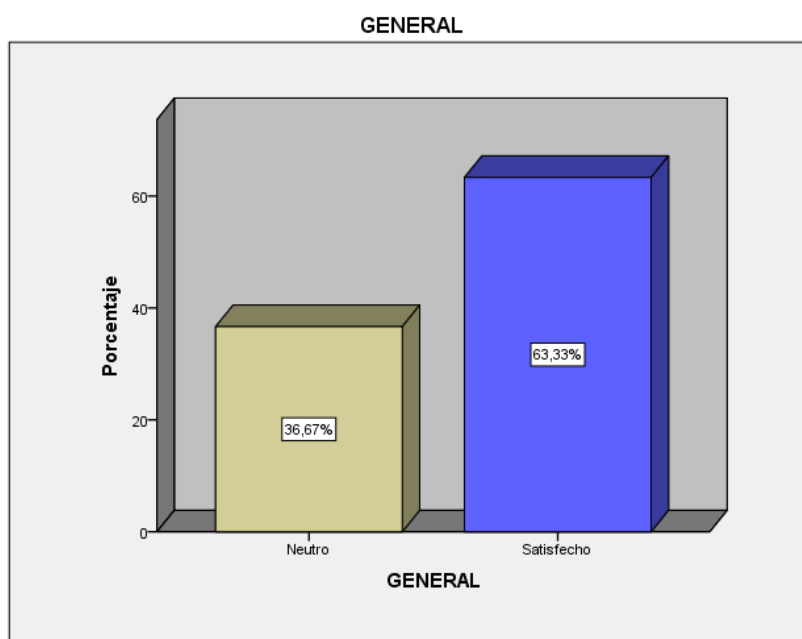


Grafico N°12: General

## 5.2. Resultados de la propuesta

### PROPUESTA PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DE LA I.E. FE Y ALEGRÍA 58

Nombre de la empresa: Institución Educativa “Fe y Alegría 58”

Propuesta : Propuesta para la Calidad de servicio  
de bienestar estudiantil de la I.E. Fe y Alegría 58

Objetivo : Incrementar a un 90% la atención de  
bienestar estudiantil de la I.E. Fe y Alegría 58

Plazo de ejecución : 10 meses (Marzo – Diciembre)

---

#### **I. Descripción de la propuesta:**

Se realizará talleres y charlas en la comunidad educativa durante el año escolar, con la propuesta se quiere mejorar el bienestar estudiantil a través de las 5 dimensiones.

#### **II. Requerimientos de la propuesta:**

Equipo técnico: 3 psicólogas, tutores y coordinadores del nivel secundario.

Equipo tecnológico: 3 computadoras, equipo multimedia, micrófonos, parlante.

Materiales especializados: test, manuales psicológicos, juegos lúdicos, otros.

Servicio de soporte: servicios profesionales tanto de enfermería y policial.

### III. Desarrollo de la propuesta

Plan de actividades de los talleres y charlas para estudiantes del nivel secundario:

<b>Fecha</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsables</b>
Abril	Taller de reconocimiento y expresión de emociones	Coordinadores de nivel secundario, tutores, cotutores, auxiliar y psicóloga.
Mayo	Charlas de orientación en prevención del consumo de drogas. Exhibición de murales "Fe y Alegría 58 libre de drogas"	Coordinadores de nivel secundario, tutores, cotutores, auxiliar y psicóloga.
Junio	Taller sobre la sensibilización de embarazo precoz	Coordinadores de nivel secundario, tutores, cotutores, auxiliar y psicóloga.
Julio	Taller sobre la Trata de personas	Coordinadores de nivel secundario, tutores, cotutores, auxiliar y psicóloga.

Setiembre	Taller actuemos con responsabilidad en nuestra sexualidad	Coordinadores de nivel secundario, tutores, cotutores, auxiliar y psicóloga.
Octubre	Feria vocacional	Docentes de todas las áreas del nivel secundario y psicóloga.
Noviembre	Retiro espiritual con 5to de secundaria	Dirección, coordinadores y tutores de 5to grado secundaria.

Los lineamientos para mejorar los elementos tangibles del área de bienestar estudiantil sería lo siguiente:

- ✓ Asignación de un presupuesto para la remodelación.
- ✓ Equipamiento e implementación de ambientes del área de bienestar estudiantil.

Los lineamientos para mejorar la fiabilidad del área de bienestar estudiantil sería lo siguiente:

- ✓ Capacitar a las psicólogas en tema de la ética profesional.
- ✓ Crear un sistema digital para salvaguardar la información confidencial de la comunidad educativa

Los lineamientos para mejorar la capacidad de respuesta del área de bienestar estudiantil sería lo siguiente:

- ✓ Aplicar estrategias de comunicación con cada caso estudiantil tomando medidas correctivas oportunas.

Los lineamientos para mejorar la seguridad del área de bienestar estudiantil sería lo siguiente:



✓ Acompañamiento constante de cada caso estudiantil hasta que logren percibir la seguridad.

✓ Protección emocional de forma completa.

Los lineamientos para mejorar la empatía del área de bienestar estudiantil sería lo siguiente:

✓ Capacitar a las psicólogas, tutores y docentes en el arte de escuchar.

✓ Ponerse en el lugar del otro de los casos críticos de los estudiantes.

✓ Cursos relacionados a la actualidad como estilos de crianza para los Padres de Familia.

#### **IV. Desarrollo de capacidades**

Capacitar al personal en los siguientes temas sobre los temas de los talleres sobre las intervenciones de las charlas, ya que la psicóloga será la ponente en todos los talleres y charlas a realizar para la comunidad educativa

#### **V. Implementación de tecnologías**

La institución educativa dispone equipos tecnológicos necesarios como es el ambiente propio de una sala de multiusos amplio adecuado para llevar a cabo los talleres del programa que se desarrollaran en todo el año escolar con los estudiantes de la I.E. Fe y Alegría 58

#### **VI. Aspectos estructurales**

Revisar el plan de actividades del año escolar.

## VII. Plan de implementación

<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Meta</b>	<b>Actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Responsable</b>
Incrementar a un 90% la atención de bienestar estudiantil de la I.E. Fe y Alegría 58	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocar a una reunión para la reestructuración del presupuesto anual, ya que se brindará un mejor acondicionamiento físico.</li> <li>- Remodelación de ambientes del área de bienestar.</li> <li>- Equipamiento del área de bienestar estudiantil.</li> <li>- Implementación ambiente especializado para el tratamiento de casos especiales psicológicos</li> </ul>	<p>10,000</p> <p>8,000</p> <p>4,000</p>	Mes: Enero a Marzo	Administración Fe y Alegría - Director de bienestar estudiantil
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitar a las psicólogas en tema de la Ética Profesional en la Gestión Educativa</li> </ul>	2,000	Mes: Mar-Jul-Nov	Psicologos (as) tutoria- Comunidad

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear un sistema digital para salvaguardar la información de forma confidencial de los alumnos.</li> <li>- Adquirir fichero especial para registro de casos especiales de estudiantes.</li> </ul>	300		Educativa
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de estrategias de comunicación con cada estudiante tomando medidas correctivas oportunas. (visita a las aulas, mantener conversación con docentes y tutores sobre los estudiantes...)</li> <li>- Implementar estrategias de comunicación con el círculo de contacto directo con los niños (email, comunicados, celular, visita a domicilio...).</li> </ul>	100	Mes: Mar hasta Dic.	Psicólogos (as) tutoría- Comunidad Educativa
			200		
			100		

	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar acompañamiento constante de cada caso estudiantil hasta que logren percibir la seguridad de protección emocional en la I.E. Fe y Alegría 58.</li> <li>- Monitorizar los casos de atención especial de los estudiantes.</li> </ul>	200	Mes: Mar hasta Dic.	Psicólogos (as) tutoría- Comunidad Educativa
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitar a las psicólogas, tutores y docentes en el arte de escuchar y ponerse en el lugar de los casos críticos para ello estudiaran cursos relacionados a la actualidad.</li> <li>- Capacitar al personal especializado en diagnóstico y trato de casos especiales de estudiantes.</li> <li>- Capacitar al personal en servicio al estudiante.</li> </ul>	2,000  2,000  2,000	Mes: Mar-Jul-Nov	Psicólogos (as) Tutoría- Comunidad Educativa

## Capítulo VI

### Conclusiones y recomendaciones

#### 6.1. Conclusiones

- a. El 73.3% de la institución educativa considera que la infraestructura, los equipos, el personal no están en la condición esperada para atender las necesidades de los estudiantes, por tanto se propone la remodelación de área de bienestar estudiantil.
- b. El 76.67% de la institución educativa considera ser atendido respecto a una mejor relación con la habilidad de prestar el servicio de forma precisa a la comunidad educativa y oportunidad en el área de bienestar estudiantil con los estudiantes y padres de familia, por tanto se propone la Capacitación a las psicólogas en tema de la Ética Profesional.
- c. El 83.33% de la institución educativa considera ser atendido respecto al deseo genuino de ayudar a la comunidad educativa y de servir de forma rápida de parte del área de bienestar estudiantil, por tanto se propone la aplicación de estrategias de comunicación con cada estudiante tomando medidas correctivas oportunas.
- d. El 53.33% de la institución educativa considera ser atendido con lo que respecta a la habilidad para transmitir confianza de parte de bienestar estudiantil hacia la comunidad educativa, por tanto se propone realizar acompañamiento constante de cada caso estudiantil hasta que logren percibir la seguridad de protección emocional.

- e. El 73.33% de la institución educativa considera ser atendido de manera personalizada considerando los detalles como el ponerse en el lugar del otro para los estudiantes y padres de familia, por tanto se propone capacitar a las psicólogas, tutores y docentes en el arte de escuchar y ponerse en el lugar de los casos críticos para ello estudiaran cursos relacionados a la actualidad y capacitación a la comunidad sobre el buen servicio al estudiante.

## 6.2. Recomendaciones

- a. Con respecto a los elementos tangibles se recomienda la asignación de un presupuesto para realizar trabajos de remodelación, implementación con equipos y materiales especiales en el área de bienestar estudiantil ya que tiene un impacto significativo.
- b. En cuanto a la fiabilidad del servicio que se brinda, se recomienda mejorar la atención de quejas y el interés que muestra bienestar estudiantil hacia los alumnos por tener un impacto significativo.
- c. Respecto a la capacidad de respuesta de la calidad de los servicios, se debe mejorar la comunicación de actividades, la disponibilidad de ayuda oportuna de bienestar estudiantil y tutoría, la exactitud de respuesta ante la petición y servicio solicitados por los alumnos ya que tiene un impacto bastante significativo.
- d. Respecto a la seguridad de los servicios se recomienda que los tutores logren tener más experiencia en todos los aspectos sobre todo en la parte psicológica, para así poder solucionar las necesidades de los alumnos ya que tienen un impacto significativo para poder mejorarlas.
- e. Para mejorar el nivel de satisfacción de los alumnos, es necesario considerar algunas acciones orientadas hacia la empatía: considerar algunas acciones orientadas al trato personalizado al alumno y atender sus necesidades a la motivación de los profesores.

- f. Finalmente se recomienda articular el área de bienestar estudiantil y las tutorías de cada aula para tener un mejor resultado con la propuesta indicada.
- g. Firmar convenios para tener alianzas estratégicas para la promoción y salvaguardar la protección de los estudiantes.
- h. Se recomienda realizar un registro de incidencia en la ejecución de la propuesta para su inmediata solución.



## Referencias

- Atamari. (2014). Calidad de los servicios educativos y su impacto en la lealtad de los estudiantes y su impacto en la lealtad de los estudiantes de los colegios adventistas y su impacto y lealtad de los estudiantes de los colegios adventistas de la asociación de servicio educacional adventista nor oriental. Lima, Perú.
- Bullón, S. (2007). La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la Universidad UPC. Lima, Peru: UPC.
- Caldera, E., Pirela, J., & Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio e la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. Venezuela: CIDTEC.
- Calderon, K., Moya, V., Parraga, J., & Rodríguez, E. (2015). Diseño e implementación de un área de bienestar estudiantil en la Facultad de Ciencias Zootécnica extensión Chone Fase II. Ecuador: Universidad Tecnica de Manabi.
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. España: Pearson Educación, SA.
- Carro, R., & Gonzales, D. (SF). Administracion de la calidad total. Argentina: Universidad Nacional de Mar de la Plata.
- Castañeda, A., & Bermúdez, M. (2014). El concepto de bienestar escolar que subyace en la institución educativa Alfonso Palacio Rudas de la ciudad de Ibagué, Tolima a partir del análisis de su proyecto educativo institucional y la normatividad vigente. Colombia: Universidad del Tolima.
- Cortez, N. (2009). Diagnóstico del clima organizacional del hospital . Lima Perú: Trillas.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de servicios y sus modelos de medición. Innovar, 65-80.
- Ishikawa, K. (1985). ¿Qué es el control total de calidad? Japón: Norma.
- Lapo. (2013). Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la unidad educativa. Ecuador.
- León, F. (2011). Bienestar estudiantil. Chile: Universidad de Chile.
- López. (2010). La calidad e los procesos de comunicación en el aula de educación física: un estudio sobre caldad del discurso docente en profesorado de la comunidad de Madrid-España.
- Mariño, R., Rubio, L., & Rodríguez, J. (S/F). Analisis de las dimensiones y variables que configuran la calidad de servicio asociada al factor humano, una aplicación al sector bancario andorrano. Madrid: Universidad Autonoma de Madrid.

- Paredes. (2009). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los directores de las escuelas académico profesional de la Universidad peruana Unión. Lima, Juliaca y Tarapoto, Perú.
- Peralta, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio-limite, 195-214.
- Quispe. (2011). La valoración del personal sobre la comunicación interna en la Universidad Peruana Unión-Juliaca.
- Tari, J. (2000). Calidad total: fuente de ventaja competitiva. España: Publicaciones Universidad de Alicante.

## Anexos

### Anexo 1: Modelo de encuesta

ENCUESTA						
El presente cuestionario tiene un proposito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya temática está relacionado con la calidad de servicio de bienestar estudiantil. Marcar con un "X" la respuesta según las siguientes alternativas:						
1. Muy en desacuerdo						
2. Desacuerdo						
3. Indeciso						
4. De acuerdo						
5. Muy de acuerdo						
ELEMENTOS TANGIBLES		MD	DES	IND	MDA	MDA
		1	2	3	4	5
1 Las instalaciones físicas del Area de Bienestar estudiantil son atractivas						
2 Los empleados del Area de Bienestar Estudiantil tienen apariencia pulcra						
3 Los equipos del Area de Bienestar tiene apariencia de ser moderno						
4 Los materiales que utiliza el Area de Bienestar son visualmente atractivos						
FIABILIDAD		MD	DES	IND	MDA	MDA
		1	2	3	4	5
1 Cuando el área Bienestar promete hacer en cierto tiempo lo hace						
2 Cuando Ud. Tiene un problema el área de bienestar muestra un sincero interés en solucionarlo						
3 El Area de Bienestar Estudiantil realiza un buen servicio siempre						
4 El Area de Bienestar Estudiantil termina el servicio en el tiempo establecido						
CAPACIDAD DE RESPUESTA		MD	DES	IND	MDA	MDA
		1	2	3	4	5
1 El Area de Bienestar Estudiantil informa con precisión con los alumnos						
2 El Area de Bienestar Estudiantil atiende con la mayor rapidez						
3 El Area de Bienestar Estudiantil siempre se muestran dispuestos ayudar						
4 El Area de Bienestar Estudiantil nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas						
SEGURIDAD		MD	DES	IND	MDA	MDA
		1	2	3	4	5
1 El comportamiento del personal del Area de Bienestar transmiten confianza						
2 Ud. Siente seguro en sus consultas con el Area de Bienestar y su asesoría						
3 Los empleados del Area de Bienestar Estudiantil son siempre amables con Ud.						
4 Los empleados del Area de Bienestar Estudiantil tienen conocimientos suficientes para contestar a las preguntas que les hace						
EMPATÍA		MD	DES	IND	MDA	MDA
		1	2	3	4	5
1 En el Area de Bienestar Estudiantil le dan una atención individualizada						
2 En el Area de Bienestar Estudiantil tienen horarios convenientes para Ud.						
3 Los empleados del Area de Bienestar Estudiantil dan una atención personalizada a los estudiantes						
4 En el Area de Bienestar Estudiantil se preocupa por los mejores intereses de Ud.						
5 Los empleados del Area de Bienestar Estudiantil comprenden las mejores necesidades especificas de Ud.						

Anexo 2: Tablas de las 5 dimensiones de SERVQUAL

Tabla N°1: *Primera dimensión de los elementos tangibles*

<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	4	13,3	13,3	13,3
	Neutro	22	73,3	73,3	86,7
	Satisfecho	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N°2: *Segunda dimensión de la Fiabilidad*

<b>FIABILIDAD1</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	7	23,3	23,3	23,3
	Neutro	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N°3: *Tercera dimensión de la capacidad de respuesta*

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA1</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	5	16,7	16,7	16,7
	Neutro	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N°4: *Cuarta dimensión de la seguridad*

**SEGURIDAD1**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	16	53,3	53,3	53,3
	Neutro	12	40,0	40,0	93,3
	Satisfecho	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N°5: *Quinta dimensión de la empatía*

**EMPATIA1**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	Porcentaje		
Válido	Insatisfecho	8	26,7	26,7	26,7
	Neutro	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N°6: *General*

**GENERAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	11	36,7	36,7	36,7
	Satisfecho	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Anexo 3: Fotos de la I.E. Fe y Alegría 58



Fusión de la conformación de líderes estudiantiles del nivel secundario



Aprendiendo jugando con los niños



Plan lector en biblioteca de los niños

**CARTA DE REVISIÓN LINGÜSTICA**

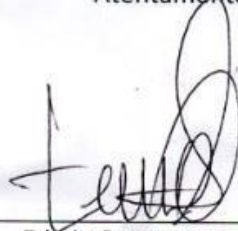
Lima, 08 de agosto de 2018

**Señorita:**

.....Nohelia Justina Avila Meza.....

Me complace informarle que su informe de suficiencia profesional, titulado: *"Calidad de los Servicios de Bienestar Estudiantil en la I.E. Fe y Alegria 58, Jicamarca – 2018 "*, ha sido revisado y corregido, bajo los criterios de redacción lingüística y académica; por tanto dejo constancia mediante la presente, que el informe está apto para ser publicado como trabajo académico.

Atentamente,



---

Edwin Sucapuca Sucapuca  
Mg. Administración Educativa