

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA PARTICULAR BALMER SEDE CERRO VIEJO, AREQUIPA 2019”**

**Tesis Presentada Por Las Bachilleres:**

**Angela Judith, Rodriguez Aynayanque  
Cecilia Sonia, Machaca Sanchez**

Para optar el Título Profesional de:  
Licenciadas en Administración

**Asesora:**

Dra. Fiorela Candy Ticona Apaza

**Arequipa – Perú**

**2020**

## DEDICATÓRIA

Para Dios, que ha sido fiel y bueno en todo momento de mi vida, a él toda la gloria y honra, para mi mamá Raquel Aynayanque y papá Freddy Rodriguez, por su apoyo constante y amor incondicional, para mi hermano Briam Y para mí, Angela lo has hecho bien.

**Angela Judith, Rodriguez Aynayanque**

A Dios, porque en cada momento me guío.  
A mis queridos padres: Daniel Machaca y Emilia Sanchez,  
por regalarme y darle vida a mi vida, por confiar en mí,  
por su bondad y amor incondicional;  
por haberme hecho la persona que soy.  
Los amo con toda mi alma y corazón.  
Y a todos aquellos que me han enseñado a ver la vida de una forma diferente.

**Cecilia Sonia, Machaca Sanchez**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por iluminarnos y ser nuestro guía espiritual.

A la Universidad Nacional de San Agustín, nuestra casa de estudios, a todos los docentes de quienes aprendimos sus enseñanzas y a quienes nos apoyaron en el desarrollo de la presente investigación, con sugerencias y aportes profesionales.

A nuestra querida asesora de tesis por su colaboración, sus conocimientos compartidos, su tiempo y sobre todo su paciencia brindada en la ejecución del proyecto de Investigación.

A la Institución Educativa Particular Balmer, por habernos permitido realizar nuestra investigación a su empresa.

Y a todas las personas, que contribuyeron para lograr la culminación de nuestra carrera y de este proyecto.

## RESUMEN

La importancia de un buen servicio al cliente no es algo reciente, ya que esto hace la diferencia de un negocio con otro, siendo este el motivo por el cual un cliente se inclina al momento de elegir entre tantas opciones. La presente tesis tuvo como objetivo conocer cuál es la percepción de los padres de familia respecto a la calidad del servicio en la institución educativa Balmer, desde las dimensiones: elemento tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se tuvo un enfoque cuantitativo, un alcance descriptivo y un diseño no experimental con corte transversal. Para la recopilación de datos se utilizó la técnica de la encuesta estructurada la cual tuvo como instrumento para medir la variable en estudio, un cuestionario con escala Likert adaptado del modelo SERVPERF, el instrumento utilizado tuvo una validez de tipo contenido por tres expertos, así mismo se realizó una prueba piloto con 20 padres para medir la confiabilidad obteniendo un alfa de Cronbach de 0.971, la muestra tomada en la investigación estuvo conformada por 145 padres de familia. Como resultado se obtuvo que: la percepción de los padres de familia en general es buena sin embargo se presentan deficiencias en las dimensiones de elementos tangibles y empatía. Por lo que se concluyó que es necesario que como institución se deba mejorar en los elementos tangibles como en la infraestructura y los equipos con los que cuenta; y de la misma manera poner atención en la empatía que se brinda al cliente, buscando ofrecer una atención individualizada y personalizada.

***Palabras Claves:*** Percepción, Calidad de Servicio, SERVPERF

## ABSTRACT

The importance of good customer service is not something recent, inasmuch as this makes the difference from one business to another, being this the reason why a customer is inclined to choose between so many options. The objective of this thesis was to find out what the parents' perception is regarding the quality of service in the educational institution Balmer, from the dimensions: tangible element, reliability, responsiveness, safety and empathy. It had a quantitative approach, a descriptive explanatory scope and a non-experimental design with a cross section. For the data collection, the structured survey technique was used, which had as instrument, to measure the variable under study, a questionnaire with a Likert scale adapted from the SERVPERF model, the instrument used had a validity content of three experts, In addition, a pilot test was carried out with 20 parents to measure reliability, obtaining a Cronbach's alpha of 0.971, the sample taken in the investigation was made up of 145 parents. As a result, it was obtained that: the perception of parents in general is good however there are deficiencies in the dimensions of tangible elements and empathy. Therefore, it was concluded that it is necessary as an institution to improve tangible elements such as infrastructure and equipment; and in the same way pay attention to the empathy that is provided to the client, seeking to offer individualized and personalized attention.

**Key Words:** Perception, Quality of Service, SERVPERF

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicat3ria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen .....	iv
Abstract.....	v
Indice de contenidos.....	vi
Indice de tablas .....	x
Indice de figuras.....	xii
Indice de anexos.....	xiii
Introducci3n.....	xiv

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.	Descripci3n de la Situaci3n Problemática .....	1
1.2.	Formulaci3n del Problema.....	3
1.2.1.	Interrogante General .....	3
1.2.2.	Interrogantes Específicos .....	3
1.3.	Objetivos de la Investigaci3n.....	4
1.3.1.	Objetivo General.....	4
1.3.2.	Objetivos Específicos.....	4
1.4.	Justificaci3n de la Investigaci3n .....	4
1.5.	Limitaciones.....	5
1.6.	Hip3tesis .....	6
1.7.	Variable, Dimensiones e Indicadores de la investigaci3n .....	6
1.7.1.	Variable .....	6

## **CAPITULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

2.1. Reseña Histórica Colegio – Balmer Cerro Viejo .....	8
2.2. Lineamientos educativos.....	13
2.2.1. Visión de la institución .....	13
2.2.2. Misión .....	13
2.2.3. Principios.....	13
2.2.4. Funciones Generales de la Institución Educativa.....	14
2.2.5. Objetivos de la Institución Educativa .....	15
2.2.6. Organización de la Institución Educativa .....	16
2.2.6.1. Estructura orgánica de la Institución Educativa .....	16
2.2.6.2. Organigrama de la Institución .....	18

## **CAPITULO III**

### **MARCO TEÓRICO**

3.1. Antecedentes .....	19
3.1.1. Antecedentes Internacionales .....	19
3.1.2. Antecedentes Nacionales .....	21
3.1.3. Antecedentes Locales.....	25
3.2. Bases Teóricas.....	28
3.2.1. Percepción .....	28
3.2.2. Calidad .....	29
3.2.3. Servicio .....	30

3.2.4. Cliente .....	31
3.2.5. Calidad de Servicio .....	32

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

4.1. Diseño Metodológico .....	44
4.1.1. Enfoque .....	44
4.1.2. Alcance.....	44
4.1.3. Diseño .....	44
4.2. Descripción del Ámbito de la Investigación .....	45
4.3. Población y Muestra de la Investigación .....	45
4.4. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos.....	46
4.4.1. Técnica .....	46
4.4.2. Instrumento.....	46
4.4.2.1. Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	47
4.5. Recolección y Utilización de Datos.....	48

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

5.1. Presentación de Resultados.....	50
5.2. Discusión de Resultados .....	66

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA DE MEJORA**

6.1. Introducción .....	69
6.2. Antecedentes .....	70



6.3. Objetivos de la Propuesta .....	70
6.3.1. Objetivo General.....	70
6.3.2. Objetivos Específicos.....	70
6.4. Justificación.....	70
6.5. Propuestas .....	71
6.6. Análisis de la Inversión total.....	79
Conclusiones .....	82
Recomendaciones.....	84
Referencias .....	86
Anexos.....	93

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de la Variable</i> .....	6
Tabla 2. <i>Costos de pensión</i> .....	10
Tabla 3. <i>Horario Nivel Inicial</i> .....	10
Tabla 4. <i>Horario Nivel Primario</i> .....	11
Tabla 5. <i>Horario Nivel Secundario</i> .....	11
Tabla 6. <i>Cantidad Por Grado</i> .....	12
Tabla 7. <i>Número de padres de familia</i> .....	13
Tabla 8. <i>Escuelas y representantes de los modelos de calidad de servicio</i> .....	33
Tabla 9 <i>Dimensiones del Modelo SERVQUAL</i> .....	38
Tabla 10. <i>Descripción de la escala de Medición</i> .....	46
Tabla 11. <i>Validación de expertos</i> .....	47
Tabla 12 . <i>Confiabilidad del instrumento</i> .....	47
Tabla 13. <i>Alfas de Cronbach por cada dimensión</i> .....	50
Tabla 14. <i>Percepción sobre la dimensión Elementos Tangibles</i> .....	50
Tabla 15. <i>Percepción sobre los indicadores de la dimensión Elementos Tangibles</i> ...	51
Tabla 16. <i>Percepción sobre la dimensión Fiabilidad</i> .....	53
Tabla 17 <i>Percepción sobre los indicadores de la dimensión Fiabilidad</i> .....	54
Tabla 18. <i>Percepción sobre la dimensión Capacidad de Respuesta</i> .....	56
Tabla 19 <i>Percepción sobre indicadores de la dimensión Capacidad de Respuesta</i> ...	57
Tabla 20. <i>Percepción sobre la dimensión Seguridad</i> .....	59
Tabla 21. <i>Percepción sobre los indicadores de la dimensión Seguridad</i> .....	59
Tabla 22. <i>Percepción sobre la dimensión Empatía</i> .....	61
Tabla 23. <i>Percepción sobre los indicadores de la dimensión Empatía</i> .....	62
Tabla 24 . <i>Percepción de la Calidad de Servicio</i> .....	65

Tabla 25. <i>Comparación promedio de las Dimensiones de la Calidad de Servicio</i> .....	66
Tabla 26. <i>Comparación entre las dos cotizaciones</i> .....	74
Tabla 27. <i>Comparación para una elección</i> .....	74
Tabla 28. <i>Programación de los módulos</i> .....	76
Tabla 29. <i>Presupuesto Total de la Propuesta II</i> .....	78
Tabla 30. <i>Proyección de la demanda</i> .....	79
Tabla 31. <i>Flujo de Caja proyectado</i> .....	80

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1. <i>Organigrama de la Institución</i> .....	18
Figura 2. <i>Modelo de Calidad de Gronroos</i> .....	36
Figura 3 <i>Modelo SERVQUAL</i> .....	38
Figura 4 <i>Modelo SERVPERF</i> .....	41
Figura 5. <i>Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin</i> .....	43
Figura 6 <i>Percepción sobre la dimensión Elementos Tangibles</i> .....	51
Figura 7 <i>Percepción sobre los indicadores de la dimensión Fiabilidad</i> .....	54
Figura 8 <i>Percepción sobre indicadores de la dimensión Capacidad de Respuesta</i> ....	57
Figura 9 <i>Percepción sobre los indicadores de la dimensión Seguridad</i> .....	60
Figura 10 <i>Percepción sobre los indicadores de la dimensión Empatía</i> .....	63
Figura 11. <i>Percepción de la calidad de Servicio</i> .....	65

**ÍNDICE DE ANEXOS**

ANEXO 1. Lista de Alumnos de la I.E.P Balmer – Sede Cerro Viejo.....	94
ANEXO 2. Resolución de Funcionamiento de la Institución .....	100
ANEXO 3 . Resumen de Ingresos y gastos proyectados .....	101
ANEXO 4. Solicitud de Permiso de Investigación .....	102
ANEXO 5. Matriz de Consistencia .....	103
ANEXO 6. Cuestionario .....	105
ANEXO 7. Formato de Validación de Instrumento .....	106
ANEXO 8. Base de Datos.....	115
ANEXO 9. Resultados de la Prueba Piloto .....	119
ANEXO 10. Fotos de Aplicación del Instrumento en la Institucion Educativa.....	122

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones de todo el mundo se ven enfrentadas a continuos cambios tanto en el entorno donde se desenvuelven como por la creciente demanda exigente; tal es el caso de las instituciones educativas, cuya oferta ha crecido en los últimos años, lo que ha generado una búsqueda de ventajas competitivas que las diferencie. La calidad juega un papel muy importante en el crecimiento y la competitividad de una empresa, aunque inicialmente se consideraba un tema perteneciente a empresas productoras de bienes, ahora ha pasado también a formar parte de las empresas de servicios, donde su estudio se ha vuelto constante ,ya que las decisiones o criterios de los clientes independiente del sector poseen un papel más relevante en la calidad porque al no ser tenidas en cuenta generan una demanda negativa a futuro. (Coca Carasila, 2011)

Los padres de familia cada vez están aumentando sus requerimientos no solo en la parte correspondiente a educación que se le brinda a sus hijos, sino en los diferentes servicios que ofrezca la institución, pasando así de un rol pasivo a uno exigente , cuyas exigencias están sustentadas en el pago directo que realizan así como en la diversidad de opciones que tienen para elegir donde matricular a sus hijos, esta decisión atiende a una cantidad considerable de variables asociadas a la calidad, más que en épocas pasadas, marcando así la importancia de la diferenciación a través de mejorar los niveles de calidad en el servicio que las instituciones educativas ofrecen.

Son estos aspectos los que vuelven relevante la realización del presente estudio, cuyo objetivo es conocer cuál es la percepción de la calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019. Por ello se organiza en los siguientes capítulos:

En el Capítulo I denominado Planteamiento del Problema, se presentan la descripción de la situación problemática, la formulación del problema general y los específicos, los objetivos tanto generales como específicos, la justificación y la limitación de la investigación

En el Capítulo II denominado Marco Situacional, se narra la reseña histórica de la Institución Educativa, se presentan datos generales y específicos, así como los lineamientos educativos en los cuales está basada y la organización que presenta.

En el capítulo III denominado Marco Teórico, se desarrolla los antecedentes y las bases teóricas de la investigación.

En el capítulo IV denominado Metodología, se presenta el diseño metodológico, la descripción del ámbito, la determinación de la muestra y la técnica e instrumento a utilizar.

En el capítulo V denominado Resultados de la Investigación, se reporta los resultados de la investigación y su respectiva discusión.

En el capítulo VI denominado Propuesta, se desarrolla el aporte profesional destinado a la adquisición de equipos modernos y capacitación de personal de la Institución Educativa

Seguidamente se muestra las conclusiones y recomendaciones. Y finalmente se presentan la bibliografía y los anexos que respaldan la presente investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.Descripción de la Situación Problemática**

En el mundo la ventaja competitiva en las instituciones es un tema muy relevante. Según Michael Porter (1984), puede considerarse que una empresa tiene ventajas competitivas si su rentabilidad está por encima de la rentabilidad media del sector industrial en el que se desempeña, y esto les va a permitir mantenerse en el mercado. (Como se cita en Puig Falco, 2014)

Y para poder generar esta rentabilidad es necesario poder diferenciarse de sus competidores ofreciendo a sus clientes lo que ellos estén buscando. Por lo mencionado todas las instituciones deben preocuparse en incluir a sus modelos , calidad, la cual se convierte en una condición fundamental para su crecimiento y competitividad, y dentro de las instituciones preocupadas por tener ventajas competitivas y lograr un crecimiento en el mercado se encuentran las instituciones educativas particulares de nivel primario y



secundario que se han visto últimamente exigidas por los padres de familia en el contrato de sus servicios, debido a la existencia de una gran diversidad de instituciones.

En el mercado peruano la oferta educativa particular cada año es mayor, teniendo solo en la provincia de Arequipa en el 2018 según Hanco (2018) 2 mil 445 colegios particulares; además el hecho de realizar pagos por la educación de sus hijos comparado por un sistema educativo del sector público, ha implicado que los padres tomen un rol de clientes que exigen un servicio de calidad por el pago que realizan, en este sentido deben analizar las diversas opciones que el mercado les presenta y la percepción de los factores de calidad será determinante para su selección en la búsqueda de una buena institución educativa, convirtiendo así al proceso en una experiencia compleja donde los factores netamente educativos se ven influidos por factores de satisfacción en el servicio general,

El Grupo Balmer S.A.C. actualmente cuenta con tres sedes en la ciudad de Arequipa, para el estudio solo se considerará la sede principal, la cual cuenta con mayor trayectoria, la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, la cual fue constituida el día 18 de enero del 2015 y está al mando de cinco socios.

La institución Educativa Particular Balmer – Sede Cerro Viejo cuenta con 4 años en el mercado educativo, en el año 2018 se tuvo la oportunidad de laborar en dicha empresa y poder observar como hasta ese momento la empresa había invertido en la imagen de la institución, mejora de la infraestructura, así como en la publicidad tanto en propagandas en medio televisivo como en gigantografías en distintos puntos de la ciudad

La institución ha ganado un prestigio en la correspondiente zona donde se viene ubicando teniendo un gran número de alumnado para ser una institución nueva en estos cuatro últimos años desde su formación, pero en el presente año se pudo notar un gran declive en sus cifras de matriculados y alumnos asistentes; es por ello que surge una

alarmante preocupación para la institución debido a que la única fuente de ingreso que tiene es la percibida por concepto de matrículas y pensiones.

Por la situación expuesta, es que es necesario el conocer cuál es la percepción de los padres de familia respecto a la calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo en el año 2019, con el propósito de proponer un plan de mejora que ayude a la institución a tomar medidas necesarias para que pueda mejorar su calidad en el servicio que brinda y consecuentemente lograr un crecimiento en el mercado.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Interrogante General**

¿Cuál es la percepción de los padres de familia respecto a la calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo 2019?

### **1.2.2. Interrogantes Específicos**

- ¿Cómo es la percepción de los padres de familia sobre los elementos tangibles en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019?
- ¿Cómo es la percepción de los padres de familia sobre la fiabilidad en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019?
- ¿Cómo es la percepción de los padres de familia sobre la capacidad de respuesta en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019?
- ¿Cómo es la percepción de los padres de familia sobre la seguridad en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019?
- ¿Cómo es la percepción de los padres de familia sobre la empatía en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. *Objetivo General***

Conocer cuál es la percepción de los padres de familia respecto a la calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019

#### **1.3.2. *Objetivos Específicos***

- Precisar cómo es la percepción de los padres de familia sobre los elementos tangibles en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019
- Identificar como es la percepción de los padres de familia sobre la fiabilidad en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019
- Precisar cómo es la percepción de los padres de familia sobre la capacidad de respuesta en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019
- Indicar como es la percepción de los padres de familia sobre la seguridad en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019
- Indicar cómo es la percepción de los padres de familia sobre la empatía en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019

### **1.4. Justificación de la Investigación**

**Académica.** La investigación aporta conocimientos sobre la medición de la percepción de la calidad del servicio en el ámbito Educativo. La trascendencia científica de la investigación consiste en dar una posible solución que sirva como referente a empresas similares interesadas en mejorar su calidad de servicios así mismo la investigación servirá como antecedente y referente teórico para otros estudios interesados en ampliar el tema de investigación.

**Relevancia Social e Implicaciones Prácticas** La investigación beneficiara a la Institución Educativa Balmer sede Cerro Viejo ya que los resultados obtenidos en la medición de la percepción de la calidad del servicio en dicha institución van a permitir a la misma conocer

la situación en la que se encuentran, identificar los aspectos que representan una ventaja o fortaleza y aquellos que le representan una debilidad, ello con el fin de realizar reajustes o cambios necesarios para una efectiva gestión de calidad de los servicios involucrando una serie de aspectos tales como: planificación, organización, ejecución, evaluación y control. Una adecuada gestión de la calidad del servicio contribuirá en la generación de una poderosa ventaja competitiva a la Institución puesto que se creará una diferencia frente a la competencia, la cual puede ofrecer el mismo servicio (Educación) pero no lo presentará con la misma calidad, este hecho permitirá a la Institución Educativa Balmer mantenerse en el mercado Arequipeño y lograr un mayor crecimiento. En este mismo sentido los padres de familia y estudiantes se verán beneficiados pues sus demandas sobre el servicio que brinda la institución serán conocidas y mejoradas.

**Económica** El conocer como es la percepción de la calidad de servicio que brindan la Institución Educativa Balmer sede Cerro le ayudara en la formulación de planes y programas enfocados a mejorar la percepción de calidad y por ende lograr una mayor satisfacción por parte de los padres de familia, asegurando así una mayor probabilidad de que estos continúen contratando los servicios de la institución, hecho importante para la misma puesto que , el principal y único ingreso económico de la institución proviene del dinero generado por el concepto de matrículas y pensiones mensuales que reciben de los Padres de familia.

### **1.5. Limitaciones**

Una limitación encontrada en la investigación es la poca disponibilidad de los padres de familia debido a que los horarios de salida son distintos para los niveles de inicial, primaria y secundaria, por lo cual se optó por tener que realizar el cuestionario en una fecha donde se pueda encontrar a la mayoría de los padres reunidos y con disponibilidad de tiempo, siendo esta, el día de la entrega de libretas en el mes de octubre.

## 1.6. Hipótesis

Por ser el presente un estudio descriptivo no requiere del planteamiento de hipótesis, ya que los estudios descriptivos están enfocados en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Sin embargo, tal característica no le resta importancia científica ya que sirven como base cognoscitiva para estudios analíticos y experimentales en donde si es necesario el planteamiento de hipótesis.

## 1.7.Variable, Dimensiones e Indicadores de la investigación

### 1.7.1. Variable

Calidad del servicio

#### 1.7.1.1.Definición conceptual.

Según Cronin y Taylor (1992) la calidad del servicio es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado. Citado por Centro de Estudios del Retail (2009)

**1.7.1.2.Definición Operacional.** La variable calidad de servicio se mide con los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

**1.7.1.3.Operacionalización de la variable.** En la tabla a continuación se muestra la variable independiente que forma parte de la investigación, sus dimensiones e indicadores considerados para el desarrollo de la presente investigación.

**Tabla 1. Operacionalización de la Variable**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad de servicio	La fiabilidad	Compromiso
		Solución de problemas
	Capacidad de respuesta	Conformidad
		Cumplimiento
		Sin errores
		Comunicación
		Rapidez
		Disposición de ayuda
		Disponibilidad

---

<b>La seguridad</b>	Confianza
	Seguridad
	Amabilidad
	Conocimiento
<b>La empatía</b>	Atención individualizada
	Horarios adecuados
	Atención personalizada
	Intereses de los estudiantes
	Necesidades de los estudiantes
<b>Los elementos tangibles</b>	Equipamiento moderno
	Instalaciones físicas
	Apariencia del personal
	Material de comunicación
	atractivos

---

## **CAPITULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1. Reseña Histórica Colegio – Balmer Cerro Viejo**

La Institución Educativa Privada – Balmer inicia su funcionamiento el 01 de marzo del año 2015, atendiendo la necesidad de la juventud Arequipeña y sobre todo del distrito de Cerro Colorado con una enseñanza acorde con la modernidad educativa.

Actualmente, da servicio a niños y jóvenes estudiantes arequipeños en los niveles de inicial, primaria y secundaria, en su local de la calle filomena 103 pueblo tradicional Cerro Viejo.

El Colegio Balmer pertenece a una de las instituciones educativa más prestigiosas de la región Arequipa, como es el grupo Balmer, empresa educativa que en sus 5 años de labor ha demostrado su trabajo integral en la formación de hombres y mujeres de bien que nos enorgullecen con sus logros tanto personales como profesionales, cuya línea educativa es la pre universitaria buscando acortar la brecha entre el colegio y la universidad demostrado con el ingreso de sus alumnos a las principales universidades de nuestra ciudad, siendo al momento





- Prof. Víctor H.Todco Caceres
- Mg.Lilia Roxana Rojas Dueñas
- Prof. Raúl Fredy Sanga Quenaya
- Prof. Jorge Raul Coaquira Mamani
- **Director:** Prof. Lilian Nicolasa Polanco Chacón
- **Pensiones de la institución educativa** Es de 10 mensualidades por pensión de estudios, donde el padre abonará por cada uno de la siguiente manera

**Tabla 2.**  
*Costos de pensión*

<b>Nivel</b>	<b>Matricula</b>	<b>Pensión</b>
Inicial	S/. 220.00	S/. 220.00
Primaria	S/: 250.00	S/. 250.00
Secundaria	S/. 270.00	S/. 270.00

- **Horarios de clase** Para tener un aprendizaje efectivo se debe planear adecuadamente el tiempo de estudio.

➤ **Nivel Inicial**

**Tabla 3.**  
*Horario Nivel Inicial*

<b>1ra. Hora</b>	08:30	A	08:45
<b>2da. Hora</b>	08:45	A	09:30
<b>3ra. Hora</b>	09:30	A	10:15
<b>4ta. Hora</b>	10:15	A	11:00
<b>RECREO</b>	11:00	A	12:05

<b>5ta. Hora</b>	12:05	A	12:50
<b>6ta. Hora</b>	12:50	A	01:30

---

➤ **Nivel Primario**

**Tabla 4.**  
*Horario Nivel Primario*

<b>1ra. Hora</b>	08:00	A	08:45
<b>2da. Hora</b>	08:45	A	09:30
<b>3ra. Hora</b>	09:30	A	10:15
<b>RECREO</b>	10:15	A	10:35
<b>4ta. Hora</b>	10:35	A	11:20
<b>5ta. Hora</b>	11:20	A	12:05
<b>6ta. Hora</b>	12:05	A	12:50
<b>REFRIGERIO</b>	12:50	A	01:15
<b>7ma. Hora</b>	01:15	A	02:00
<b>8va. Hora</b>	02:00	A	02:45

---

➤ **Nivel Secundario**

**Tabla 5.**  
*Horario Nivel Secundario*

<b>1ra. Hora</b>	07:50	A	08:40
<b>2da. Hora</b>	08:40	A	09:30
<b>3ra. Hora</b>	09:30	A	10:15
<b>RECREO</b>	10:15	A	10:45
<b>4ta. Hora</b>	10:45	A	11:30

---

<b>5ta. Hora</b>	11:30	A	12:15
<b>6ta. Hora</b>	12:15	A	01:00
<b>REFRIGERIO</b>	01:00	A	01:30
<b>7ma. Hora</b>	01:30	A	02:15
<b>8va. Hora</b>	02:15	A	03:00

---

- **Cantidad de alumnos por nivel**, a continuación, en la Tabla 6 nos mostrara en número de alumnos por grado y nivel

**Tabla 6.**  
*Cantidad Por Grado*

<b>GRADO</b>	<b>CANTIDAD</b>	
3° I	7	alumnos
4° I	15	alumnos
5° I	18	alumnos
<b>TOTAL NIVEL INICIAL</b>	<b>40</b>	<b>alumnos</b>
1° P	17	alumnos
2° P	12	alumnos
3° P	24	alumnos
4° P	23	Alumnos
5° P	17	Alumnos
6° P	11	Alumnos
<b>TOTAL NIVEL PRIMARIA</b>	<b>104</b>	<b>Alumnos</b>
1° S	26	Alumnos
2° S	40	Alumnos
3° S	34	Alumnos
4° S	33	Alumnos
5° S	26	Alumnos
<b>TOTAL NIVEL SECUNDARIA</b>	<b>159</b>	<b>Alumnos</b>
<b>TOTAL</b>	<b>303</b>	<b>Alumnos</b>

- **Cantidad de Padres de Familia:** se toma en consideración el hermano menor, para tomar el número exacto de solo padres de familia; el cual viene a ser de 233 padres de familia.

**Tabla 7.***Número de padres de familia*

<b>Nivel</b>	<b>Numero de</b>
Inicial	29
Primaria	75
Secundaria	129
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>

## **2.2. Lineamientos educativos**

### **2.2.1. Visión de la institución**

Ser la primera elección de los padres de familia, garantizando la formación académica, la madurez emocional y la educación en valores necesarios para el futuro de sus hijos para enfrentar la vida con éxito.

### **2.2.2. Misión**

Tenemos la responsabilidad de dar una formación integral a cada uno de nuestros alumnos en las etapas de su desarrollo, poniendo nuestro máximo empeño en el cultivo de valores humanos y en la creación de hábitos de estudio, trabajo y convivencia para una excelente formación académica y personal.

### **2.2.3. Principios**

A. Principios Educativos. - Considerados como:

- Calidad

- Equidad
- Interculturalidad
- Democracia
- Ética
- Inclusión
- Conciencia Ambiental
- Creatividad e Innovación

#### **B. Principios Psicopedagógicos**

- Principio de la construcción de los propios aprendizajes
- Principio de la necesidad del desarrollo del lenguaje y del acompañamiento de los aprendizajes
- Principio de la significatividad de los aprendizajes
- Principio de la organización de los aprendizajes
  - Principio de la integralidad de los aprendizajes
- Principio de la Evaluación de los aprendizajes

#### **2.2.4. Funciones Generales de la Institución Educativa**

- Durante la segunda quincena del mes de diciembre el personal Directivo, docente y administrativo realizarán el planeamiento y organización de las actividades para el año lectivo próximo.
- El periodo de planeamiento comprende, principalmente, las acciones de evaluación recuperación, subsanación, formulación del Plan Anual de Trabajo, elaboración del cuadro de distribución de horas de clases, programación curricular por áreas, formulación del calendario cívico escolar, fechas de Evaluación Integral del Educando y preparación de las listas de educación por secciones, horarios de clase

y materiales educativos.

- Evaluar y modificar el Proyecto Educativo Institucional, el Plan Anual de Trabajo y el Reglamento Interno en concordancia con los Planes y Programas del Ministerio de Educación y las características educativas de la comunidad.
- Formular y supervisar las programaciones curriculares propias del nivel y modalidad, adecuando las competencias, capacidades, los contenidos básicos y las acciones de aprendizaje al requerimiento de los educandos y al medio.
- Promover y realizar actividades socioculturales, deportivas y recreacionales que coadyuven a la formación integral de los educandos.
- Propiciar estudios y experiencias de carácter técnico pedagógico y de enseñanza-aprendizaje.
- Organizar actividades cívico-patrióticas que contribuyan a crear y afianzar la conciencia sobre el patriotismo, deberes cívicos, valores, leyes y medio ambiente.
- Fomentar la práctica de los valores éticos, religiosos y culturales para un positivo desenvolvimiento del educando.

#### **2.2.5. Objetivos de la Institución Educativa**

- Promover la formación integral del educando que le permita el conocimiento de sus deberes y derechos que lo capacite para su actuación en la sociedad.
- Brindar al educando oportunidades de aprendizaje que le permitan adquirir conocimientos en los campos humanístico, científico y tecnológico y que estimulen el desarrollo de sus capacidades para comprender, analizar, explicar y evaluar el medio natural, cultural y social en los ámbitos regional, nacional e internacional.
- Profundizar el conocimiento y afianzar la práctica, de los valores cívicos,

patrióticos, éticos y religiosos para el positivo desenvolvimiento personal y social del educando, en el marco del sistema constitucional y democrático.

- Brindar al educando servicios de orientación y bienestar que contribuyan al conocimiento y comprensión de sí mismo y al desarrollo de la personalidad.
- Ofrecer orientación vocacional y formación teórico práctica que facilite e incremente el desarrollo de conocimientos, aptitudes, habilidades y destrezas que inicien al educando en la formación y lo capaciten para estudios superiores y profesionales.
- Fomentar y desarrollar la práctica de actividades y habilidades deportivas.
- Lograr la formación integral y fortalecer la conducta patriótica para garantizar la soberanía y seguridad de la defensa de la Patria y la cooperación de la comunidad en la promoción humana.

## **2.2.6. Organización de la Institución Educativa**

### ***2.2.6.1. Estructura orgánica de la Institución Educativa***

La Institución Educativa Privada “Balmer” tiene una estructura orgánica, de acuerdo a las normas legales vigentes para la Educación Inicial, Primaria y Secundaria de Menores.

#### **a) Órgano de Dirección:**

- Gerente de la Institución Educativa
- Director de la Institución Educativa
- Subdirector de la Institución Educativa
- Coordinador de nivel secundaria.
- Coordinadora del Nivel Primario.
- Coordinadora del Nivel Inicial.

**b) Consejo Educativo Institucional:**

- Director de la Institución Educativa.
- Subdirector de la I.E. y Coordinadoras de Inicial, Primaria y Secundaria.
- Un representante del personal docente por nivel.

**c) Comité de Tutoría y Orientación del Educando (TOE)**

- Director de la Institución Educativa
- Subdirector de la I.E. y Coordinadoras de Inicial, Primaria y Secundaria
- Coordinadora de TOE
- Profesores Tutores

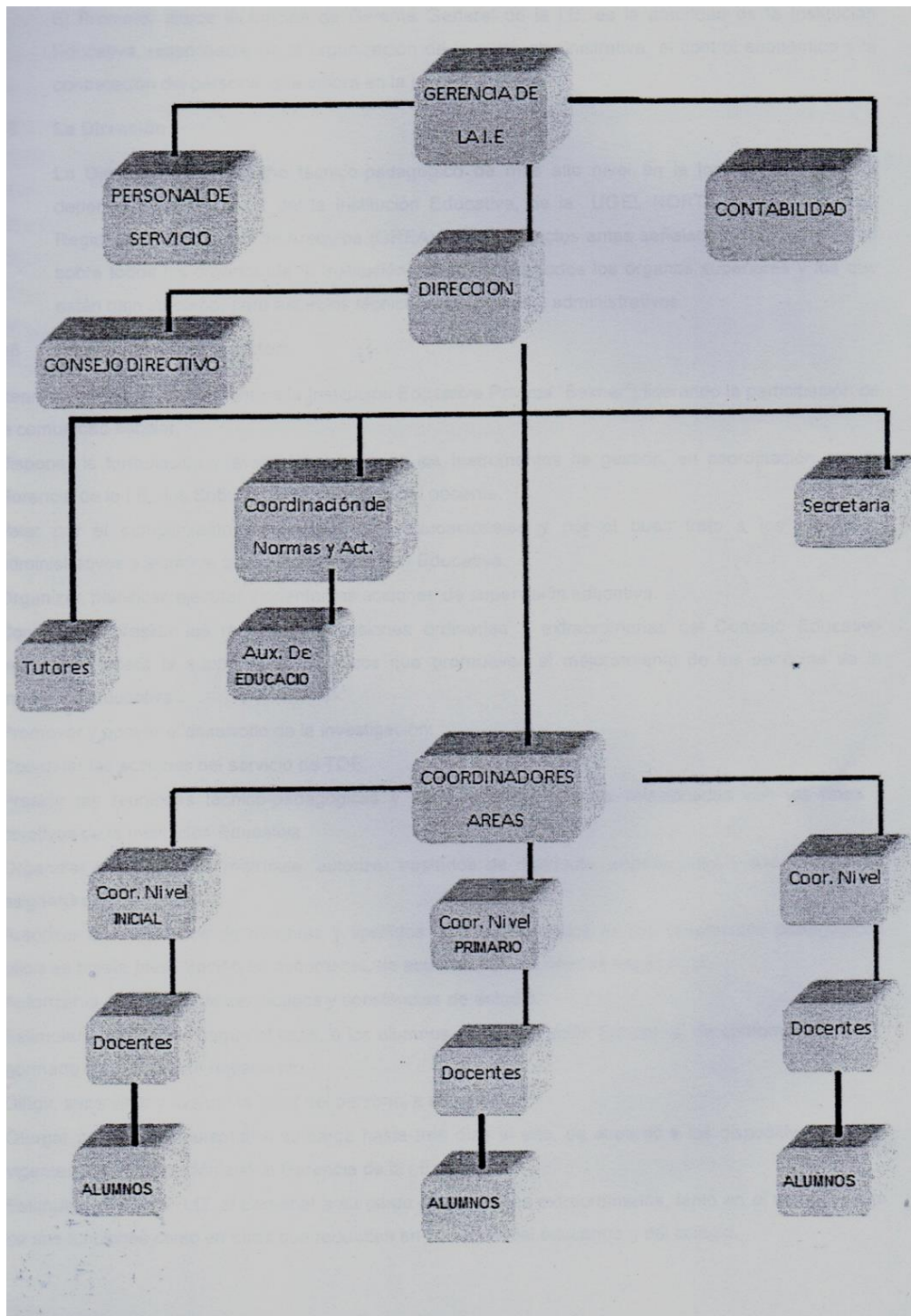
**d) Consejo Disciplinario.**

- Director de la Institución Educativa
- Coordinadoras de Inicial ,Primaria y Secundaria.
- Coordinadora de TOE
- Coordinador de Normas Educativas
- Un representante de los profesores tutores



### 2.2.6.2. Organigrama de la Institución

**Figura 1.** Organigrama de la Institución



*Nota:* La figura 3 es la representación gráfica de los niveles jerárquicos de la institución.

Tomado del reglamento Interno

## CAPITULO III

### MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

Con el objetivo de conocer los estudios existentes relacionados a nuestro trabajo de investigación, se toma en cuenta los siguientes estudios:

##### 3.1.1. *Antecedentes Internacionales*

Álvarez Botello, Chaparro Salinas, y Reyes Pérez (2015) en su “*Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE*”. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. Nos recalca que no hay aspecto más importante en una organización que hacer sentir satisfecho al cliente. Los estudiantes al ser los principales usuarios de las Universidades, serán quienes van a evaluar la calidad de los servicios educativos y es por ello que se les aplico el instrumento, en base a escala Likert a los estudiantes. Donde calificaron diferentes aspectos como plan de estudios, habilidad para enseñanza docente, métodos de enseñanza-evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura. Y se obtuvo como resultado que

las variables donde se encuentran mayormente satisfechos son: Habilidad para la enseñanza de los Docentes y nivel de Autorrealización de Estudiantes. En cambio, las variables Infraestructura y Servicios Administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior.

Ospina Moreno y Betancurth Calderin (2018) en su tesis *“Evaluación de la calidad de servicio al cliente de la Universidad de los Llanos, basados en la percepción de los estudiantes de pregrado bajo el modelo Servperf.”* Universidad de los Llanos de Colombia. Tesis para optar el título profesional de mercadeo. El objetivo de la investigación fue evaluar la calidad del servicio al cliente de la Universidad de los Llanos, basados en la percepción de los estudiantes de pregrado, bajo el modelo SERVPERF, la investigación presento un enfoque mixto, en el cual combino el enfoque cuantitativo por medio de una encuesta y el enfoque cualitativo por medio de entrevistas, la población estuvo formada por 5390 estudiantes teniendo como muestra probabilística aleatoria estratificada a 67 estudiantes, se consideró las sedes de la universidad los resultados obtenidos fueron que en la dimensión tangibilidad el 46.27% se encontraba de acuerdo, en la dimensión fiabilidad el 58.21% se encontró ni en acuerdo ni en desacuerdo, en la dimensión capacidad de respuesta el 49.25% se encuentra de acuerdo, en la dimensión seguridad el 52.24% se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo así mismo en la dimensión empatía el 50.75% se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo; los resultados obtenidos de las entrevistas guardan similitud a las obtenidas de las encuestas teniendo así que la dimensión mejor percibida es capacidad de respuesta y la que mayor afecta la percepción es la dimensión fiabilidad.

Hernández Hernández (2018) en su tesis *“Evaluación de la calidad del servicio de la educación secundaria del colegio Mercantil, Guayaquil 2018”* Universidad de Guayaquil. Tesis para optar el título profesional de Ingeniera Mercantil. El objetivo de la investigación fue evaluar los servicios educativos del Colegio Mercantil de Guayaquil a través de un cuestionario diseñado bajo una fusión del Modelo Servqual y Modelo Servperf, la investigación fue no

experimental con un corte transversal , la muestra fue de 50 estudiantes de 17 y 18 años considerando una población de 200 estudiantes de bachillerato del colegio Mercantil , se hizo uso de la técnica de encuesta , donde los resultados fueron que las principales debilidades del colegio mercantil son el escaso personal de limpieza, la necesidad de una reestructuración y rediseño de instalaciones como aulas y demás infraestructura así mismo la presencia de muebles y enseres obsoletos como mesas ,sillas , pizarrón , etc. Con estas debilidades la presente investigación se realizó una propuesta de estandarización de calidad educativa.

### ***3.1.2. Antecedentes Nacionales***

Barrios Garcia (2018), *“La calidad de la gestión educativa y la deserción escolar del nivel primario en la Institución Educativa San José de Cottolengo - Arequipa 2017”*. Universidad San Pedro sede Chimbote. Tesis para obtener el Grado Académico de doctor en educación con mención en gestión y ciencias de la Educación. Tesis para obtener el Grado académico de doctor en educación con Mención en Gestión y Ciencias De La Educación. El objetivo general: Analizar la Calidad de la Gestión Educativa y la Deserción Escolar del nivel Primario en San José de Cottolengo - Arequipa 2017. El enfoque de la investigación es cuantitativo, de diseño descriptivo. Se eligió una muestra de 02 directivos 09 docentes del nivel primario, 20 docentes del nivel secundaria 02 personal administrativos y 266 estudiantes del nivel primario a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Al término de esta investigación se llegaron a las siguientes conclusiones: la primera es que la Calidad de la Gestión Educativa es un factor Importante en la Deserción Escolar del nivel Primario en la Institución y la segunda es que la gestión educativa, correspondiente como parte de la calidad de la gestión educativa, se presenta con niveles regulares predominando la valoración a veces en la Institución.

Aguirre Espinoza y Rodriguez Tafur (2017), presentaron la investigación titulada *“Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y*

*docentes en la Universidad Privada de la Selva peruana, Iquitos 2017*". De la Universidad Privada de la Selva Peruana, tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración y Emprendimiento. Teniendo como objetivo principal determinar la relación que existe entre calidad del servicio y la percepción de la calidad de servicios en dicha universidad. El nivel de investigación fue descriptivo con un diseño transaccional – correlacional. Teniendo una población de estudio está conformada por 514 personas, en ellas se detalla, los alumnos ingresantes y los alumnos que están cursando el II al X ciclo del I semestre 2017 y una muestra de 200 personas. Obteniendo como resultados que se invierte en recursos y los esfuerzos por las facultades, tanto en la capacitación docente como en el equipamiento ofrecido en las prácticas de aprendizaje y estos son claramente valoradas por los estudiantes. Se sugiere examinar la contribución de las acreditaciones no solo en la mejora de la calidad de los servicios universitarios sino además en la formación profesional de los estudiantes, que estos son aspectos que serán valorados por el cliente.

Chuque Malaspina (2016) en su tesis *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" 2012*, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Tesis para optar el grado de Magister en educación con mención en gestión de la educación, el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre 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 Publico Emilia Barcia Boniffatti en el año 2012 , el nivel de investigación fue descriptivo con un diseño correlacional , la muestra estuvo conformada por 63 padres de familia , se aplicó un cuestionario y se hizo uso de la técnica de registro documental a través del registro de notas de los estudiantes , ambos instrumentos fueron validados , el primero a través de juicio de expertos presentando una confiabilidad de 0,964 con el alfa de Cronbach. Los resultados de la

investigación reportaron la existencia de una relación positiva media ( $r=0,538$ ) entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia, y el logro de los aprendizajes de niños y niñas de 5 años del Jardín de Aplicación.

Nobario Moreno (2018), en su tesis “*Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*”. Universidad peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Tesis para optar el grado de maestro en docencia profesional tecnológica, el objetivo de la investigación fue determinar la satisfacción estudiantil respecto a la calidad del servicio educativo en estudiantes de las carreras técnicas de baja y de alta demanda de una institución Superior Tecnológica de Lima, el diseño de la investigación fue transversal no experimental a nivel descriptivo y con un enfoque cuantitativo, la muestra estuvo constituida por 67 estudiantes de carreras de alta demanda y 47 de las carreras de baja demanda, se hizo uso de la técnica de la entrevista por medio de un cuestionario. Los resultados obtenidos indicaron que el nivel de satisfacción estudiantil de las carreras de alta y baja demanda era de satisfecho.

Cueva Pizarro (2017), en su tesis “*Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016*”, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Administración de la educación, el objetivo de esta investigación fue determinar las diferencias de la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas en Chosica, en el año 2016, la investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental descriptivo comparativo, la población estuvo constituida por 250 estudiantes siendo la muestra probabilística de 152, se hizo uso de la encuesta , la cual fue validada por el juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach , así mismo se tomó el método de análisis

comparativo que se realiza con la prueba U de Man de Witney. Los resultados concluyeron la existencia de diferencias significativas entre la calidad del servicio educativo según los estudiantes de 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas.

Alfaro Herrera y Mendoza Altuna (2018) en su tesis *“Relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa n° 80014 Juan Pablo II de la ciudad de Trujillo”* Universidad Cesar Vallejo de Trujillo. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Administración de la Educación. El objetivo de la investigación fue de identificar la relación existente entre la Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo, la investigación fue de tipo descriptivo y correlacional de corte transversal con una muestra de 67 padres de familia, la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado por 16 ítems, dando como resultado que tanto el clima institucional y el desempeño docente si están relacionadas linealmente con la calidad del servicio educativo sin embargo tanto la gestión institucional como la capacitación de personal no están relacionadas linealmente con la calidad del servicio educativo.

Benites Levizaca (2019) en su tesis *“La calidad del servicio educativo en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018”* Universidad Cesar Vallejo de Lima. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública. El objetivo de la investigación fue analizar las percepciones de los alumnos de cuarto y quinto año de educación secundaria del colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, acerca de la calidad del servicio educativo que brinda dicha institución, el método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica a nivel descriptivo explicativo diseño no experimental con corte transversal, la población tomada fue de 149 alumnos, se hizo uso de la técnica de la encuesta siendo el instrumento un cuestionario validado por expertos los resultados obtenidos fueron que el 82% de la población califica como buena la calidad del servicio educativo.

Peña Sanchez (2018) en su tesis *“Propuesta de gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad de servicio educativo de los colegios Cardano Vieta”* Universidad Ricardo Palma de Lima, Tesis para optar el grado académico de Licenciada en Administración de Negocios Globales. El objetivo de la investigación fue proponer herramientas de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio educativo que se viene gestionando en los colegios particulares Cardano Vieta Ingenieros, conformado por tres sedes, el método de investigación es inductivo deductivo con diseño no experimental descriptivo correlacional ,para realizar el análisis de la situación actual de los colegios, se utilizó para evaluar la gestión administrativa un cuestionario elaborado y aplicado a 69 trabajadores de las tres sedes y para evaluar la calidad de servicio se utilizó la encuesta SERQUAL , la cual fue aplicada a 277 padres de familia , los resultados revelaron una inadecuada percepción de la calidad del servicio , datos que sirvieron para la elaboración de la propuesta que estuvo a la vez basada en los lineamientos establecidos por el SINEACE e involucra las cuatro dimensiones de la gestión administrativa: planificación, organización, dirección y control.

### ***3.1.3. Antecedentes Locales***

Tejada Osorio (2018), en su tesis *“Relación de la asertividad y calidad en el servicio educativo de la Institución Educativa Juan Pablo Vizcardo y Guzmán – Hunter – 2018”*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, dicha investigación tiene como objetivo determinar el grado de relación entre el asertividad y la calidad en el servicio de la Institución Educativa Juan Pablo Vizcardo y Guzmán. Se trata de una investigación básica y cuantitativa, su nivel es descriptivo-correlacional y diseño no experimental; con un universo de 57 docentes. Como resultado de la primera variable, asertividad, tenemos que los docentes de la Institución Educativa Juan Pablo Vizcardo y Guzmán, se encuentran dentro del nivel muy asertivo con un 70%, asertivo en un 24,5%, nivel asertivo confrontativo, en un 3,5% y el definitivamente asertivo, con el 2,0%. Estos porcentajes de asertividad se concretan en el trato muy cordial



entre los docentes, cuando opinan en forma libre y responsable, muestran tolerancia ante opiniones divergentes, perseveran en la defensa de algún derecho vulnerado, muestran su negativa ante situaciones no favorables o en su gestión en organizaciones externas. En cuanto a la segunda variable, calidad del servicio educativo, se tiene un nivel regular con un 96%, un nivel bueno correspondiente al 2% y un nivel equivalente a malo, también en un 2%; existiendo algunos factores que deben ser mejorados; especialmente, lo referente al cuidado y mantenimiento de las instalaciones, la organización de los trámites, el cumplimiento del rol docente y el nivel de empatía frente al colectivo, considerando las fortalezas y el prestigio alcanzado como institución emblemática del distrito de Hunter. En conclusión, considerando la correlación de Pearson entre las variables asertividad y calidad del servicio educativo, existe una significativa relación positiva de 0.434, con un valor P de significancia asintótica bilateral de 0.001.

Salazar Vergara (2017) en su tesis *“Percepción de los alumnos sobre la Calidad Del Servicio Educativo brindado por un Instituto Superior Tecnológico. Arequipa – 2016”*. Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Comunicación y Marketing. La investigación nivel descriptivo y de tipo exploratorio, se realizó teniendo una población de 779 personas y la muestra estuvo conformada por 488 con un error de  $\pm 3\%$  y nivel de confianza de 97%. En la cual su objetivo principal será el promover la cultura empática en el personal administrativo de un Instituto Superior Tecnológico en Arequipa, 2017. Y se llegó a las siguientes conclusiones que las dimensiones a estudiar fueron percibidas como medianas; en la percepción de elementos tangibles la presentación personal de los trabajadores fue el resultado que tiene mayor porcentaje en relación, se determinó que la fiabilidad de los servicios en los ítems respecto del desarrollo de los cursos, si se hace cumpliendo el contenido del sílabo y las clases concluyen respetando el tiempo promedio coinciden en porcentajes de mala calificación, en la capacidad

de respuesta la disposición de los profesores en absolver dudas de sus educandos fue el resultado que abraza el mayor porcentaje, en la seguridad percibida se notó que el alumno se siente seguro con la ubicación del campus e igualmente se obtuvo esa calificación para la dimensión de empatía.

Salinas Zavala (2018), en su tesis “*Nivel de percepción de padres de familia sobre la gestión escolar en la Institución Educativa Manuel Scorza Torres, Arequipa-2016*”. Universidad San Pedro sede Arequipa. Tesis para optar el grado académico de maestro en educación con mención en Gestión Educativa y acreditación de la calidad. La investigación es de nivel descriptivo, basándose en analizar, caracterizar y describir la realidad; usando un cuestionario como instrumento, el cual fue aplicado a los padres de familia. Se ha optado por el enfoque de investigación cuantitativo, porque se ha hecho uso de la estadística para el procesamiento de la información obtenida. El objetivo fundamental de este tema de investigación determinar el nivel de percepción de la gestión escolar en padres de familia del tercer grado de primaria sobre la gestión escolar en la institución educativa Manuel Scorza Torres - Arequipa 2016. Analizados los resultados obtenidos en este estudio se comprueba que en la gestión escolar percibida por los padres de familia en la institución educativa Manuel Scorza Torres, se obtiene que el 67% de los padres de familia tiene una percepción baja de la gestión escolar, mientras que el 33% considera que es buena.

Altuna Sotomayor (2016) en su tesis “*Relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de turismo y hotelería de la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, 2016*”. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias: Educación con mención en Educación Superior. El objetivo de la investigación fue analizar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de San Agustín. La investigación se realizó

bajo el diseño no experimental, relacional y transversal a un nivel correlacional entre las variables , la población estuvo constituida por los estudiantes matriculados al año 2016 y la muestra quedo conformada por 222 estudiantes , para la recolección de datos se utilizó una encuesta con escala Likert dando como resultado un nivel de calidad de servicio educativo y satisfacción regular así mismo se estableció que si existe relación entre las variables demostrado por la correlación de Pearson y la prueba chi cuadrado.

### **3.2. Bases Teóricas**

La base teórica explicará la estructura sobre la cual se va implementar nuestra investigación, estructura que nos hará notar que conceptos vamos a tomar en cuenta al momento de realizar el trabajo.

Es de suma consideración encontrar una relación entre la teoría expuesta con el proceso de investigación.

#### **3.2.1. Percepción**

Hawkins, Best, & Coney (2004), define a la percepción como actividades por las que uno va a adquirir y atribuir a los estímulos un significado. (p. 265)

Schiffman (2005) también la entiende como un proceso mediante el cual el individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos con el objetivo de formarse una imagen significativa y coherente del mundo. (p. 21)

Stanton, Etzel, & Walker (2007) consideran a la percepción como un proceso de recibir, organizar y asignar sentido a la información o los estímulos detectados por los órganos de nuestros sentidos. Así es como interpretamos o entendemos el mundo que nos rodea. Lo que se percibe va a depender del objeto y de las experiencias propias del sujeto. (p. 108)

Entendemos entonces a la percepción como un proceso propio de la persona a través del cual se va dar la integración de los estímulos característicos de un objeto detectados por

nuestros sentidos con la experiencia personal, siendo esta última la que le brindará un significado, así entonces la percepción va a ser distinta en cada uno.

Es decir, la percepción es lo que el cliente experimenta en el proceso que ha vivido en la entrega del servicio y que lo va a ayudar a hacer el juicio si el servicio brindado es o no satisfactorio.

### **3.2.2. Calidad**

El término calidad tiene una gran variedad de interpretaciones debido a las diversas utilidades que se le ha brindado, por lo cual mencionaremos las siguientes citas:

Stanton, Etzel, & Walker (2007) nos dice que es importante reconocer, pues, que la calidad, como la belleza, está en su mayor medida “en los ojos de quien la ve”. Aparte de los gustos personales, las expectativas individuales afectan asimismo a los juicios de la calidad. Esto es, el consumidor lleva consigo ciertas expectativas a la situación de compra.

Israel Galviz (2011) define a la calidad como: la calidad de un servicio no solamente se ajusta a las especificaciones, sino que además debe “ajustarse a las especificaciones del cliente”. (p.44)

Juran define a la calidad como “la adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente”. (Citado en Miranda Gonzales, Chamorro Mera y Rubio Lacoba, 2007, p.9)

Vargas Quiñones & Aldana de Vega (2014) definen la calidad como “la demanda continua de la perfección, desarrollo que tiene como punto central al hombre y desde ahí se construyen servicios y productos que favorece satisfacer deseos, expectativas y necesidades dentro de un marco razonable” (p.178)

Con lo citado anteriormente se puede concluir que la calidad es todo aquello a obtener por el cliente que le va a permitir satisfacer sus necesidades dándole un valor y provocando que

no deje el producto o servicio, por ello la calidad se convierte en una estrategia de competitividad importante para toda empresa.

### **3.2.3. Servicio**

Según Betancourt y Mayo (2010) como se cita en Condori Sayco y Huaman Choquepura (2017) el término servicio proviene del latín *servitium* y define a la acción y efecto de servir. También permite referirse a la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales.

Stanton, Etzel, & Walker (2007) definen los servicios como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción diseñada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades. (p, 301)

Lovelock & Wirtz (2009) afirman que los servicios: “son actividades económicas ofrecidas por una contraparte a otra. Generalmente, las prestaciones se encuentran circunscritas a un periodo de tiempo determinado y sus resultados atienden requerimientos orientados a un usuario, objeto u otros activos sobre los cuales el comprador posee responsabilidad. A cambio de dinero, tiempo y esfuerzo, los usuarios esperan recibir valor en la forma de acceso a bienes, mano de obra, habilidades profesionales, instalaciones y sistemas. Sin embargo, esto no implica siempre la posesión de cualquiera de los elementos tangibles involucrados” (p.15).

Con lo citado anteriormente podemos decir que los servicios vendrían a ser productos intangibles que satisfacen una necesidad presente, un excelente servicio va a generar un “valor agregado” a la institución educativa que lo aplique dado que la oferta de instituciones que ofrecen el mismo servicio son diversas y ahora los padres de familia quienes pagan por dicho servicio buscan el buen trato, la cortesía, la actitud de complacer, la rapidez de respuesta ante un pedido o solicitud.

### **3.2.4. Cliente**

El cliente es tan importante como los colaboradores que tengamos en el negocio. Es tal su importancia cuando nos referimos al mundo empresarial, que en 1909 Harry Gordon Selfridge, fundador de la tienda por departamentos Selfridge en Londres acuña la frase: “El cliente siempre tiene la razón”, con objetivo que se le brinde la mejor atención.

Según la American Marketing Association - A.M.A (2009) el significado de cliente es “el comprador potencial o real de los productos o servicios”.

Para Thompson (2009) el cliente “es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona y organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios” como se cita en Cuyo Suasaca y Roa Calla (2017)

Al conocer el concepto de cliente podemos entender por qué las instituciones educativas deben centrar su atención en poder conocer y entender a los padres de familia para que así sus productos o servicio que ofrezcan puedan superar sus expectativas.

#### **3.2.4.1. Satisfacción del Cliente.**

La satisfacción del cliente es la diferencia de lo que los clientes esperan y lo que reciben acerca del servicio que le es brindado.

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) no habla sobre el resultado final de satisfacción de un cliente, lo que fácilmente varía entre diferentes proveedores, o clientes, e incluso diverge entre días, es decir que la satisfacción o resultado final percibido por un cliente puede ser diferente el domingo o el miércoles. (p.49)

Stanton, Etzel & Walker (2007) nos dice que la satisfacción se mide de varias maneras, desde los cuestionarios detallados que llenan los clientes, hasta contar el número de quejas recibidas de los clientes. Evaluar la satisfacción refleja un reconocimiento entre las compañías

de que las ventas son más que vender. Las empresas descubren que conseguir un cliente nuevo es mucho más difícil y caro que conservar al que ya se tiene. (p.546)

Para los autores Johnson y Fornell (1991) la satisfacción del cliente está constituida por el conjunto de experiencia del propio cliente ante un servicio. Ellos muestran que apreciación de la satisfacción del cliente no es una concepción estática en el tiempo, sino que acumula la experiencia adquirida con la compra y uso del servicio hasta ese instante de tiempo. ( como se cita en Garcia Cahuaza y Gutierrez Baltazar ,2018)

### ***3.2.5. Calidad de Servicio***

La calidad de servicio es un tema muy debatido debido a la variedad de criterios existentes para poder determinarla, sin embargo, presentan un concepto en común: el cliente.

Según Zeithaml (1988, p, 3) como se cita en Villalba Sanchez (2013) La calidad dentro de los servicios está supeditada a la calidad percibida, que es subjetiva y que se entiende como “el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un servicio”;

Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) la calidad del servicio es una modalidad de actitud, relacionada pero no equivalente a satisfacción, que resulta de la comparación entre las expectativas y las percepciones del desempeño del servicio, mientras que Horovitz (1993) la considera como el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave, como se cita en Centro de Estudios del Retail (2009)

Por otro lado, se tiene el enfoque que toma Cronin y Taylor, el cual hace referencia a la percepción, es decir la parte subjetiva para la evaluación de la calidad del servicio.

Lovelock & Wirtz (2009) nos dice que el interés del marketing en la calidad del servicio es evidente: una mala calidad coloca a una empresa en desventaja competitiva, que muy probablemente aleje a los clientes insatisfechos. En años recientes hemos sido testigos de una auténtica explosión de descontento con la calidad de los servicios, en una época en que la calidad de muchos fabricantes ha mejorado. (p.417).

Es así que en la calidad del servicio el cliente termina siendo el protagonista en la obtención del título de calidad sobre algún servicio que se haya obtenido; por ello las empresas tienen claro que, si quieren sobrevivir en un mercado tan competitivo como el actual, ofrecer una elevada calidad de servicio se convierte en algo necesario y las empresas del rubro de educación no son la excepción. Y es que si bien es cierto el ofrecer una elevada calidad de servicio no es un sinónimo de éxito, las empresas que lo logren estarán más cerca de su consecución, pues las implicaciones que trae la calidad son positivas y tienen resultados a largo plazo (Seto, 2004, p.15-16 como se cita en Cuyo Suasaca y Roa Calla ,2017)

### **3.2.5.1. Medición de la Calidad de Servicio.**

Lovelock & Wirtz (2009) nos dice que lo que no se mide no se administra. Sin una medición, usted no puede estar seguro de si hay brechas en la calidad del servicio, mucho menos los tipos de brechas, en dónde se ubican y cuáles acciones correctivas potenciales deberían tomarse. Además, se requiere de una medición para determinar si las metas de mejora se cumplen después de implementar los cambios. (p.425).

#### ***3.2.5.1.1. Modelos de Calidad de Servicio***

La calidad de servicio ha dividido el pensamiento académico en dos escuelas, la Nórdica y la norteamericana, las cuales han desarrollado varios modelos basados en la disconformidad y el desempeño y han presentado sin llegar a un consenso propuestas reconocidas y diversos debates de cómo definir y evaluar la calidad del servicio.

**Tabla 8.**

*Escuelas y representantes de los modelos de calidad de servicio*

<b>Escuela</b>	<b>Concepto</b>	<b>Representantes</b>	<b>Énfasis</b>	<b>Modelo</b>
Nórdica	Disconformidad	Gronroos (1987-1994)	Imagen	Modelo de imagen de Gronroos
		Gummerson(1978)	Calidad	
		Lehtinen y Lehtinen Jr.	Técnica y	
		(1982, 1991)	Funcional	



Norteamericana	Disconformidad	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988-1994)	Diferencia entre Expectativas y Percepción	Servqual
	Percepción	Cronin y Taylor (1990-1994)	Percepciones	Servperf
		Guetty y Thompson (1990-1994) Falces y otros (1999)		Lodgqual Hotelqua

---

*Fuente: Adaptado de Frías, R, et al (2007) citado por Centro de Estudios del Retail (2009)*

### **3.2.5.1.1.1. Escuela Nórdica**

La escuela Norte europea o nórdica de calidad de servicio, está encabezada por los aportes realizados por Grönroos (1982, 1987, 1994), Gummesson (1978), Lehtinen y Lehtinen (1991). Sus contribuciones distinguen tres dimensiones básicas de la calidad las cuales son la imagen corporativa, la calidad técnica y funcional. (Como se cita en Colmenares Delgado & Saavedra Torres, 2007)

Esta escuela se ha focalizado principalmente en el concepto de calidad de servicio sin entrar a buscar evidencias empíricas que lo soporten. Esta ha sido la principal razón por la que no es muy aplicada por los investigadores.

#### ***3.2.5.1.1.1.1. El Modelo de Calidad de Servicio de Grönroos (1984)***

Grönroos, uno de sus principales exponentes de la escuela Nórdica, propone el denominado Modelo de la Imagen, donde plantea que la calidad de servicio es el resultado de integrar la calidad total en tres tipos de dimensiones: a) la calidad técnica, referida al “qué” representa el servicio recibido por los usuarios como consecuencia de la compra; según Grönroos este aspecto de la calidad tiene carácter objetivo; b) la calidad funcional, representa el “cómo” el usuario recibe y experimenta el servicio, relacionada con la forma en la cual se

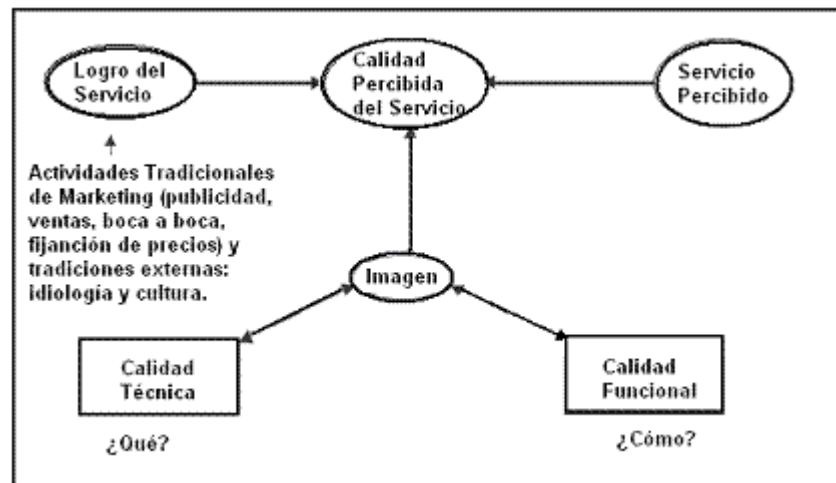
ha prestado el servicio a los usuarios por el personal del establecimiento; c) la imagen corporativa, representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa a través del servicio que presta, afecta su percepción de la calidad del servicio y está asociada a la imagen que se forma sobre la organización, ya sea por su experiencia previa o por la comunicación que haya recibido. Esta dimensión ejerce la función de filtro de las dimensiones anteriores. (Torres Samuel & Vàsquez Stanescu, 2015)

Grönroos (1988) indica que la calidad total percibida se produce cuando la calidad experimentada satisface la calidad esperada; o cuando lo recibido y lo experimentado (resultado de servicio, la forma en como lo percibe y la imagen corporativa) se corresponde con las expectativas del usuario generadas alrededor del servicio en cuestión (Como se cita en Pascual Soler, 2004).

Apreciándose así un énfasis en el usuario, donde se señala que la calidad no sólo es determinada por el nivel de la calidad técnica y funcional, sino también por la brecha entre la calidad esperada y la experimentada, esto es, la des confirmación. (Torres Samuel & Vàsquez Stanescu, 2015)

El modelo planteado por Grönroos toma elementos de un trabajo previo no publicado de Eiglier y Langeard en 1976. Define y explica la calidad del servicio percibida a través de las experiencias evaluadas a través de las dimensiones de la calidad. Paralelamente conecta las experiencias con las actividades del marketing tradicional esbozando la calidad (Grönroos, 1988, p. 12 como se cita en Colmenares Delgado & Saavedra Torres, 2007)

**Figura 2.** Modelo de Calidad de Gronroos



Fuente: Grönroos (1988) citado en Colmenares Delgado & Saavedra Torres, 2007

Brady y Cronin (2001) como se cita en Serrano Bedia & Lopèz Fernaàndez (2007) más recientemente han adoptado el mismo enfoque al considerar que la percepción global de la calidad de servicio está basada en la evaluación por parte del cliente de tres dimensiones, integradas a su vez por una serie de subdimensiones:

1. Interacción empleado/cliente (calidad funcional), configurada por la actitud, el comportamiento y/o la experiencia del personal.
2. El entorno del servicio, condicionado por las condiciones ambientales, el diseño y distribución física de las instalaciones y los factores sociales.
3. El resultado del servicio (calidad técnica), se configura mediante la agregación del tiempo de espera, las evidencias tangibles del servicio y su evaluación global.

### 3.2.5.1.1.2. Escuela Norteamericana

La escuela norteamericana de calidad de servicio, ha generado mayores estudios consecutivos que la escuela Nordica, esta escuela se encuentra encabezada por los aportes realizados por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) creadores del modelo SERVQUAL. El modelo fue desarrollado como resultado de una investigación hecha en

diferentes tipos de servicios. El modelo define la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado y ésta puede ser medida a partir de la diferencia entre ambos conceptos. A menor diferencia entre la percepción del servicio y las expectativas, mayor será la calidad.

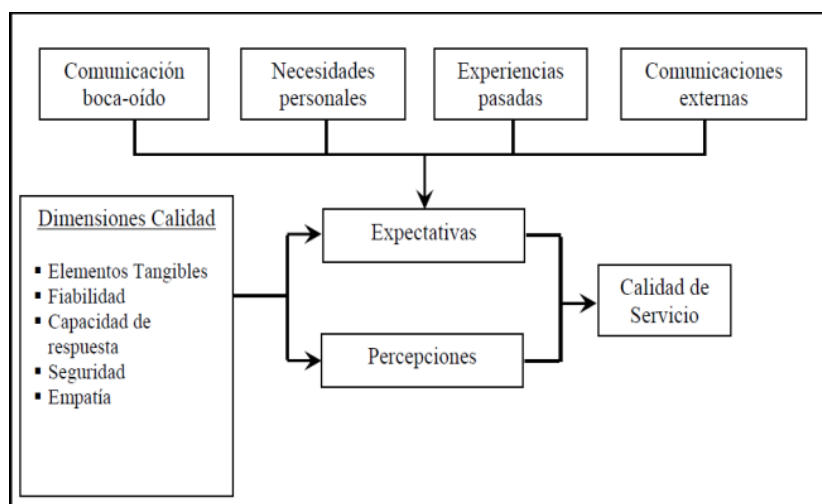
Trabajos posteriores a los de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994); centraron la investigación de la calidad de servicio especialmente sobre la actitud del consumidor ante el servicio prestado. Una actitud que se genera a partir de la percepción del consumidor respecto de la prestación del servicio. Este hecho permite estudiar la calidad de servicio desde un enfoque eminentemente psicológico. Como se cita en (Colmenares Delgado & Saavedra Torres, 2007)

#### ***3.2.5.1.1.2.1. Modelo SERVQUAL***

El modelo SERVQUAL fue elaborado por Zeithaml, Parasuramn y Berry con el propósito de mejorar la calidad de servicio ofrecida por una empresa.

Este modelo se fundamentado en la teoría de las brechas o Gaps (TheGaps Models of Service Quality) este explica las brechas entre las expectativas de los usuarios y su percepción sobre el servicio recibido. El modelo vincula cuatro elementos formadores de expectativas: la comunicación boca-oído, las necesidades personales de los usuarios, sus experiencias previas y las comunicaciones externas de la firma.

**Figura 3**  
*Modelo SERVQUAL*



*Fuente: Parasuraman, Zeithaml , & Berry (1985)*

El modelo originalmente estaba conformado por diez dimensiones para valorar la calidad del servicio. Luego de las críticas recibidas Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, apoyados en una investigación cuantitativa, realizan estudios estadísticos de análisis factorial y simplifican el modelo anterior a cinco dimensiones. (Torres Samuel & Vàsquez Stanescu, 2015)

Las cuales se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 9**  
*Dimensiones del Modelo SERVQUAL*

<b>Dimensiones</b>	<b>Descripción</b>
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones
Confiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza

Capacidad de respuesta	Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito
Seguridad	Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza
Empatía	Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes

---

*Fuente: Schiffman y Lazar (2001) citado por Colmenares Delgado & Saavedra Torres (2007)*

La medición de la calidad del servicio se hace mediante un cuestionario que consta de tres secciones la primera interroga al cliente sobre las expectativas acerca del servicio mediante 22 ítems, la segunda sección recoge la percepción del cliente respecto al servicio mediante 22 ítems y la tercera sección se encuentra situada entre las dos anteriores secciones en la cual se cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de las cinco dimensiones.

El modelo SERVQUAL ha sido utilizado ampliamente hasta hoy día para realizar estudios en diversos tipos de servicios como supermercados (Rubio, 2014) educación universitaria (Villalba, 2013),hotelería (Ríos y Santomá, 2008; Gonzales, Torres, Miguel, & Ruiz, 2013) por mencionar algunos. Debido a que no es rígido, sino que puede ser ajustado a las necesidades del sector como de la propia organización donde se aplica. (Pascual Soler, 2004)

Su importancia radica en que permite conocer la satisfacción del usuario determinada por la brecha entre sus expectativas y lo que percibe al recibir el servicio, además de su uso

generalizado en diferentes ámbitos del sector servicios (Rios & Santoma, 2008) .Sin embargo a pesar de su importante contribución en la comprensión de la calidad del servicio y su aplicación en diversas áreas, desde su publicación en 1988 hasta la fecha, ha sido objeto de diversas críticas, generando importantes debates (Duque, 2005; Duque y Chaparro, 2012) como se cita en (Torres Samuel & Vàsquez Stanescu, 2015) .En especial es cuestionado psicométricamente por medir expectativas y prestaciones por separado más que por incluir las expectativas, cuyo término genera controversias y diversas confusiones. En relación a la medición de las expectativas, Cronin y Taylor (1992), proponen que para estimar la calidad de servicio sólo es necesario obtener las puntuaciones relativas a la percepción del cliente.

#### **3.2.5.1.1.2.2. Modelo *SERVPERF***

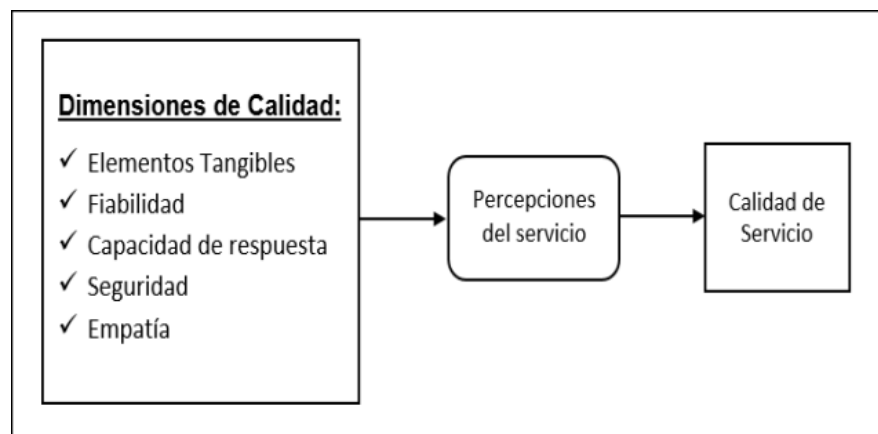
El nombre del modelo *SERVPERF* se debe a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño para la medición de la calidad de servicio (service performance)

Camison, Cruz, & Gonzales (2006), menciona que surge como alternativa al modelo *SERVQUAL* debido a las críticas diversas que recibió, Cronin y Taylor (1992) desarrollaron una escala para medir la calidad percibida basada únicamente en las percepciones del cliente sobre el servicio prestado. El modelo emplea las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño extraídas directamente del modelo *SERVQUAL*. Reduce, por tanto, a la mitad las mediciones con respecto al *SERVQUAL* y lo convierte en un instrumento mucho más manejable y menos costoso de utilizar. Además, supera las limitaciones que surgen de la utilización de expectativas para medir la calidad percibida. (p. 923)

Ya que las expectativas son el componente del instrumento *SERVQUAL* que más controversias ha suscitado debido a los problemas en la interpretación para los encuestados. Creando una redundancia dentro del instrumento de medición puesto que las percepciones están influenciadas por las expectativas y la variabilidad que presenta en distintos momentos de la prestación de un Servicio. Teas (1993) mantuvo una discusión académica con el modelo

SERVQUAL, centrada en tres puntos: interpretación del concepto “expectativas”; operativización de dicho concepto y valoración de modelos alternativos al SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio percibida. De acuerdo con su análisis, afirma que SERVQUAL carece de validez discriminante. (Como se cita en Colmenares Delgado & Saavedra Torres, 2007), además agrega que existe la tendencia de valorar como altas las expectativas. Cronin y Taylor desarrollan su escala con un considerable apoyo teórico (Duque, 2005 como se cita en Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015), además de su superioridad psicométrica frente al modelo SERVQUAL probada por diversos estudios empíricos (Martinez y Martinez,2007)

**Figura 4**  
*Modelo SERVPERF*



*Fuente:* Cronin & Taylor (1992)

#### **Dimensiones del Modelo SERVPERF.**

Se compone de las mismas dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes y se centra únicamente en las percepciones.

El modelo SERVPERF está compuesta por cinco dimensiones que se encarga de medir la calidad del servicio las cuales se definen según Cronin y Taylor (1992, p.26) citado por Salazar (2017, p. 85), de la siguiente manera:



**Tangibilidad.** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales y el personal.

**Fiabilidad.** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, referente a las entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

**Capacidad de Respuesta.** Es la predisposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

**Seguridad.** Es la atención y el conocimiento que los colaboradores tienen hacia el cliente y a su vez la habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

**Empatía.** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

### **3.2.5.1.1.2.3. Modelo Jerárquico Multidimensional**

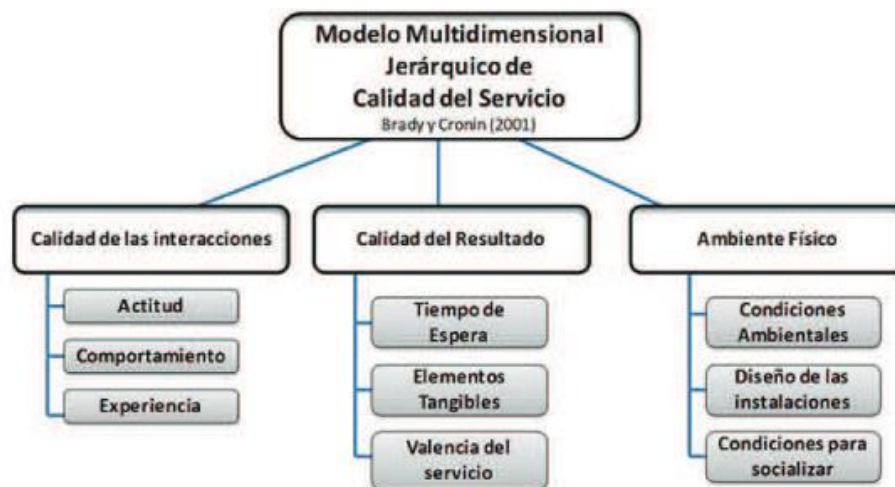
Brady y Cronin (2001) plantearon el Modelo Jerárquico Multidimensional, que parte de los planteamientos de Grönroos (1984), Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), Rust y Oliver (1994) y Dabholkar, Thorpe y Rentz (1996), definido por los consumidores que forman sus percepciones sobre la calidad del servicio en base a una evaluación del desempeño en múltiples niveles, y al final combinan esas evaluaciones para llegar a la percepción global de la calidad del servicio ( como se cita en Colmenares Delgado & Saavedra Torres, 2007)

La longitud del cuestionario depende del nivel de agregación del estudio: si se busca el nivel más desagregado (más detallado), la evaluación se realizaría a partir de las subdimensiones, mientras que si se busca un nivel más agregado (menos detallado) la evaluación se haría a partir de las dimensiones. En el primer caso la estructura es más compleja

que en el segundo. La medición global facilita la implementación de modelos causales, y permite una caracterización latente de la calidad percibida.

El modelo de Brady y Cronin (2001) propone tres dimensiones principales: calidad de la interacción, ambiente físico y calidad de los resultados. Este se presenta como una alternativa válida y fiable en la medición de la calidad del servicio en diversos contextos (Losada & Rodríguez, 2007). Sin embargo Martínez y Martínez (2010) señalan que Brady y Cronin no abordan adecuadamente algunas contradicciones conceptuales importantes en cuanto a su multidimensionalidad, específicamente las dimensiones y subdimensiones además se pierde información acerca de los atributos específicos del servicio, por lo que desde un punto de vista gerencial puede resultar menos atractivo. (Como se cita en Colmenares Delgado & Saavedra Torres, 2007)

**Figura 5.** Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin



*Fuente:* Torres Samuel & Vàsquez Stanescu, 2015

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### **4.1. Diseño Metodológico**

A continuación, se detalla el diseño Metodológico que tomo la investigación:

##### ***4.1.1. Enfoque***

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo puesto que se utilizó la encuesta para recoger la información mediante datos estadísticos.

##### ***4.1.2. Alcance***

El alcance de la investigación es Descriptivo, dado que se trata de una investigación donde el problema fue determinado y lo que se busca es especificar los detalles del mismo.

##### ***4.1.3. Diseño***

El diseño de investigación es no experimental puesto que no se realizó la manipulación deliberada de la variable; sino que solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para su posterior análisis.

Asimismo, el diseño es transversal porque los datos fueron obtenidos por única vez en un tiempo único.

## **4.2. Descripción del Ámbito de la Investigación**

### ***Unidad de Análisis***

El estudio se realizó en la ciudad de Arequipa aplicado a la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, con los padres de familia de los estudiantes de la institución.

### ***Espacio***

El estudio se realizó en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, ubicada en Calle Filomena N°103 – Cerro Colorado.

### **Temporalidad**

El estudio abarco el periodo comprendido del año 2019.

## **4.3. Población y Muestra de la Investigación**

### ***Población***

La población estuvo constituida por los padres de familia de los estudiantes matriculados durante el año 2019 en la Institución Educativa Particular Balmer en su sede Cerro Viejo; la cantidad total de padres de familia fue proporcionado por la misma Institución teniendo un total de 233 padres de familia

### ***Muestra***

En la presente Investigación la muestra es no probabilística, por conveniencia ya que participaron los padres disponibles al momento de hacer el estudio. El criterio de selección se dio en función a la disponibilidad de tiempo y la voluntad de colaborar. Y el criterio de exclusión que se manejo fue el de que solo sea un padre por alumno. Así la muestra final quedo formada por un total de 145 padres de familia.

#### 4.4. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos

##### 4.4.1. Técnica

La técnica que se utilizó en la investigación es la encuesta estructurada, la cual fue aplicada a los 145 padres de familia de la institución educativa Particular Balmer en su sede de Cerro Viejo.

##### 4.4.2. Instrumento

Para evaluar la percepción de la calidad del servicio que brinda la institución se utilizó como instrumento de investigación el cuestionario adaptado del modelo SERVPERF, propuesto por Cronin y Taylor, el cual presento como escala de medición la escala Likert la cual consigna de cinco puntos que fluctúan entre 1 (Totalmente en desacuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo), como se detalla a continuación

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Ni acuerdo ni en desacuerdo

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

Con el propósito de categorizar la medición que se obtendrá, se determinaron rangos de 0.80 cada uno, dentro del límite 1 al 5, como indica la escala Likert a utilizar, dando como resultado la siguiente clasificación:

**Tabla 10.** Descripción de la escala de Medición

Medida	Rango	Nivel
Totalmente en desacuerdo	1 a 1.80	Muy deficiente
Desacuerdo	1.81 a 2.61	Deficiente
Ni acuerdo ni en desacuerdo	2.62 a 3.42	Regular

De acuerdo	3.43 a 4.23	Buena
Totalmente de acuerdo	4.24 a 5	Muy buena o Excelente

#### 4.4.2.1. Validez y Confiabilidad del Instrumento

##### *Validez del Instrumento*

El cuestionario tuvo una validación de tipo contenido, ya que fue observado a través de la valoración de 3 expertos donde se tomó en cuenta los criterios de pertinencia, claridad conceptual, redacción y terminología.

##### **Tabla 11.**

##### *Validación de expertos*

Experto	Resultados
Renato Martínez Málaga	Aplicable
Christian Karlos Moscoso Caro	Aplicable
Francisco Fredy Ayala Cochón	Aplicable

##### *Confiabilidad del Instrumento*

La confiabilidad fue establecida en base a la recolección de datos a partir de una muestra piloto de 20 padres de familia, cuyos resultados fueron sometidos a la prueba Alfa de Cronbach.

##### **Tabla 12 .**

##### *Confiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.971	20

#### 4.5. Recolección y Utilización de Datos

Para los procesos de recolección y detalle de datos recabados se siguió el siguiente procedimiento:

- A. Solicitud de permiso a los Socios de la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, a quienes se les explico en los que consistía la presente investigación.
- B. Análisis inicial de la situación problemática
- C. Adaptación del cuestionario SERVPERF para la recolección de información.
- D. Realización de una prueba piloto para determinar la confiabilidad del instrumento
- E. Revisión del instrumento por expertos para determinar su validez
- F. Determinación de la muestra de estudio
- G. Aplicación del instrumento de recolección de información a los padres de familia de los estudiantes de la Institución Educativa Particular Balmer sede Cerro Viejo.
- H. Tabulación de la información, según la matriz de datos.
- I. Obtención de una base de datos
- J. Análisis de fiabilidad en SPSS versión 23
- K. Procesamiento estadístico de los resultados en hoja de cálculo de Excel
- L. Diseño de tablas y figuras
- M. Análisis e interpretación de los resultados.
- N. Elaboración de la Propuesta
- O. Obtención de conclusiones
- P. Elaboración de las sugerencias

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

En el presente capítulo se procederá a realizar el análisis respectivo de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a una muestra de 145 padres de familia, los mismos que fueron encuestados en la tercera entrega de Libretas de la Institución Educativa.

Para el procesamiento de datos se utilizó la hoja de cálculo Excel y el Software SPSS Versión 23 y como coeficiente de fiabilidad se hizo uso de Alfa de Cronbach tanto en los resultados generales como en los resultados por cada dimensión, con el objetivo de conocer la consistencia interna y tener una mayor precisión en la medida de la variable.

La Alfa de Cronbach general obtenido es de 0.94 y las alfas de Cronbach por cada dimensión obtenidas varían, pero todas son mayores a 0.65 que es el mínimo establecido para que un instrumento sea confiable según De Vellis (2003, p.95-96) como se cita en García Cadena (2006), las alfas obtenidas se muestran en la Tabla 12 a continuación



**Tabla 13.**  
*Alfas de Cronbach por cada dimensión*

<b>Dimensión</b>	<b>Alfa</b>
Elementos Tangible	0,708
Fiabilidad	0,834
Capacidad de Respuesta	0,727
Seguridad	0,869
Empatía	0,732

### 5.1. Presentación de Resultados

A continuación, podremos observar los resultados obtenidos de la percepción de los padres de familia sobre cada dimensión evaluada y sus respectivos indicadores.

#### **Elementos Tangibles**

**Tabla 14.** *Percepción sobre la dimensión Elementos Tangibles*

	<i>N</i>	<i>%</i>
Muy deficiente	13	8,97 %
Deficiente	18	12,41 %
Regular	58	40,00 %
Bueno	51	35,17 %
Muy bueno	5	3,45 %
<b>Total</b>	145	100,00 %

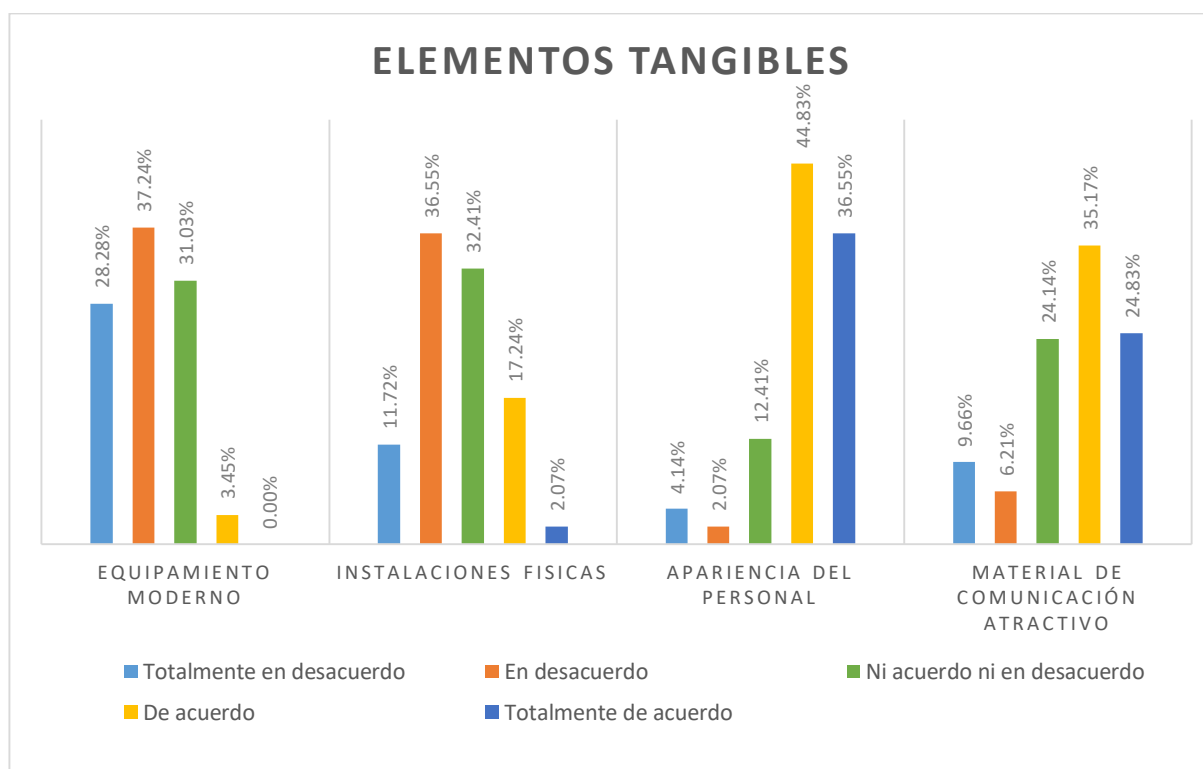
#### **Interpretación:**

De la tabla N° 14, se observa que del total de padres de familia respecto a la dimensión Elementos Tangibles, 8.97% lo considera muy deficiente, 12.41% deficiente, 40% regular, 35.17% bueno y 3.45% Muy bueno.

**Tabla 15.**  
*Percepción sobre los indicadores de la dimensión Elementos Tangibles*

ELEMENTOS TANGIBLES	Equipamiento Moderno		Instalaciones Físicas		Apariencia del Personal		Material de Comunicación Atractivo	
	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
	Totalmente en desacuerdo	41	28.28%	17	11.72%	6	4.14%	14
En desacuerdo	54	<b>37.24%</b>	53	<b>36.55%</b>	3	2.07%	9	6.21%
Ni acuerdo ni en desacuerdo	45	31.03%	47	32.41%	18	12.41%	35	24.14%
De acuerdo	5	3.45%	25	17.24%	65	<b>44.83%</b>	51	<b>35.17%</b>
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	3	2.07%	53	36.55%	36	24.83%
<b>TOTAL</b>	145	100.00%	145	100.00%	145	100.00%	145	100.00%

**Figura 6**  
*Percepción sobre la dimensión Elementos Tangibles*



### Interpretación

Los resultados de la tabla N° 15 y figura N° 6 respecto a la dimensión elementos tangibles muestran que:

En relación al indicador equipamiento moderno ninguna persona indica estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 0%; 5 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 3.45%; 45 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 31.03%; 54 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 37.24% y 41 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 28.28%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que los equipos de trabajo de la institución no son adecuados para el servicio que ofrece, debido a que no son modernos y no se actualizan como se espera, así los docentes no pueden desarrollar adecuadamente sus labores educativas.

En relación al indicador instalaciones físicas 3 personas indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 2.07%; 25 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 17.24%; 47 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 32.41%; 53 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 36.55% y 17 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 11.72%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que las instalaciones físicas de la institución no son adecuadas para el servicio que ofrece, debido a que las áreas de trabajo no cumplen con una buena infraestructura y no son atractivas visualmente.

En relación al indicador apariencia del personal 53 personas indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 36.55%; 65 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 44.83%; 18 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 12.41%; 3 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 2.07% y 6 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 4.14%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que la apariencia del personal de la institución es adecuada para el servicio que ofrece, debido a que el personal se presenta de manera limpia y alineada, indicando así que existe un código de vestimenta que se cumple.

En relación al indicador material de comunicación 36 personas indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 24.53%; 51 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 35.17%; 35 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 24.14%; 9 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 6.21% y 14 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 9.66%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que los materiales de comunicación son adecuados para el servicio que ofrece, debido a que se presentan guías folletos, reportes, programas, etc.; interesantes.

### **Fiabilidad**

**Tabla 16.** *Percepción sobre la dimensión Fiabilidad*

	<i>N</i>	<i>%</i>
Muy deficiente	5	3,45%
Deficiente	7	4,83%
Regular	34	23,45%
Bueno	50	34,48%
Muy bueno	49	33,79%
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

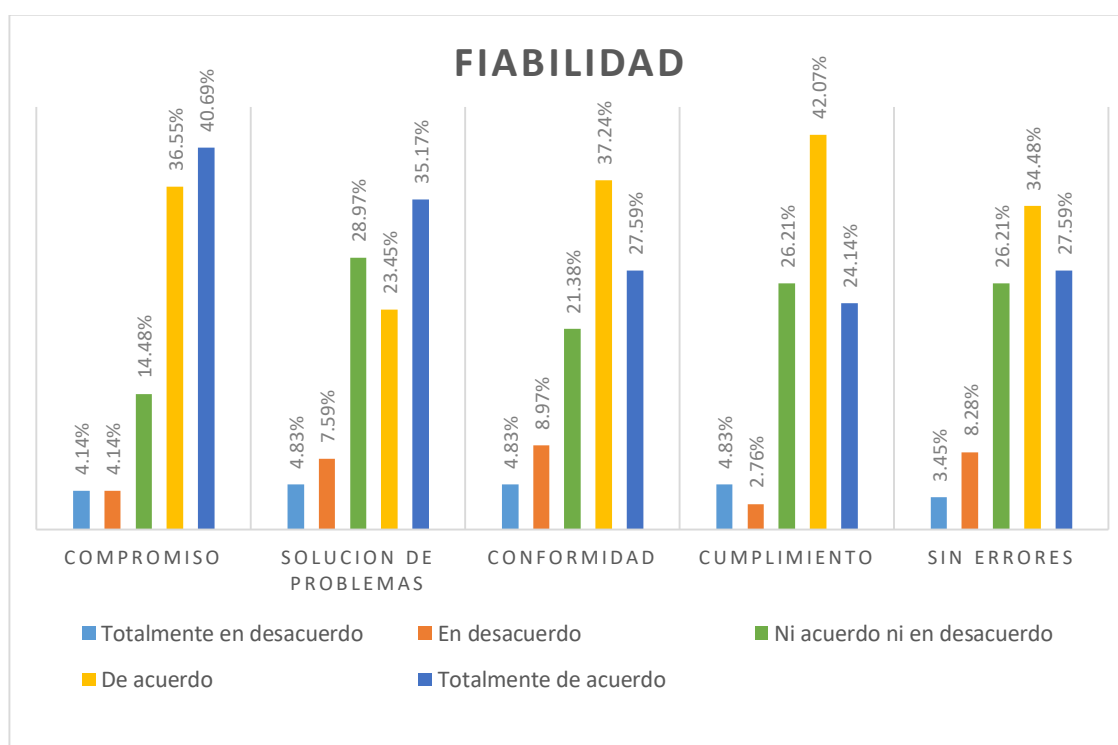
### **Interpretación:**

De la tabla N°16, se observa que del total de padres de familia respecto a la dimensión Fiabilidad, 3.45% lo considera muy deficiente, 4.83% deficiente, 23.45% regular, 34.48% bueno y 33.79% Muy bueno.

**Tabla 17**  
Percepción sobre los indicadores de la dimensión Fiabilidad

FIABILIDAD	Compromiso		Solución de Problemas		Conformidad		Cumplimiento		Sin errores	
	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
Totalmente en desacuerdo	6	4.14%	7	4.83%	7	4.83%	7	4.83%	5	3.45%
En desacuerdo	6	4.14%	11	7.59%	13	8.97%	4	2.76%	12	8.28%
Ni acuerdo ni en desacuerdo										
desacuerdo	21	14.48%	42	28.97%	31	21.38%	38	26.21%	38	26.21%
							<b>37.24</b>	<b>42.07</b>	<b>34.48</b>	
De acuerdo	53	36.55%	34	23.45%	54	%	61	%	50	%
		<b>40.69</b>		<b>35.17</b>						
Totalmente de acuerdo	59	%	51	%	40	27.59%	35	24.14%	40	27.59%
	<b>14</b>	<b>100.00</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>%</b>	<b>5</b>	<b>%</b>	<b>5</b>	<b>%</b>	<b>5</b>	<b>%</b>	<b>5</b>	<b>%</b>

**Figura 7**  
Percepción sobre los indicadores de la dimensión Fiabilidad



**Interpretación:**

Los resultados de la tabla N° 17 y figura N° 7 respecto a la dimensión fiabilidad muestran que:

En relación al indicador compromiso, 59 personas indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 40.69%; 53 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 36.55%; 21 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 14.48%; 6 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 4.14% y 6 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 4.14%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que la institución cumple en entregar los documentos y/o reportes de notas en el plazo establecido.

En relación al indicador solución de problemas, 51 personas indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 35.71%; 34 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 23.45%; 42 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 28.97%; 11 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 7.59% y 7 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 4.83%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que la institución muestra disponibilidad de ayuda con prontitud cuando estos tienen un problema

En relación al indicador conformidad, 40 personas indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 27.59%; 54 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 37.24%; 31 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 21.38%; 13 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 8.97% y 7 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 4.83%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que la institución realiza un buen servicio desde la primera vez.

En relación al indicador cumplimiento, 35 personas indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 24.14%; 61 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 42.07%; 38 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 26.21%; 13 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 8.97% y 7 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 4.83%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que la institución concluye el servicio en el tiempo prometido

En relación al indicador sin errores, 40 personas indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 27.59%; 50 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 34.48%; 38 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 26.21%; 12 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 8.28% y 5 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 3.45%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que la institución mantiene sus expedientes sin algún tipo de error.

### Capacidad de Respuesta

**Tabla 18.** *Percepción sobre la dimensión Capacidad de Respuesta*

	<i>N</i>	%
Muy deficiente	10	6,90%
Deficiente	3	2,07%
Regular	36	24,83%
Bueno	61	42,07%
Muy bueno	35	24,14%
<b>Total</b>	145	100,00%

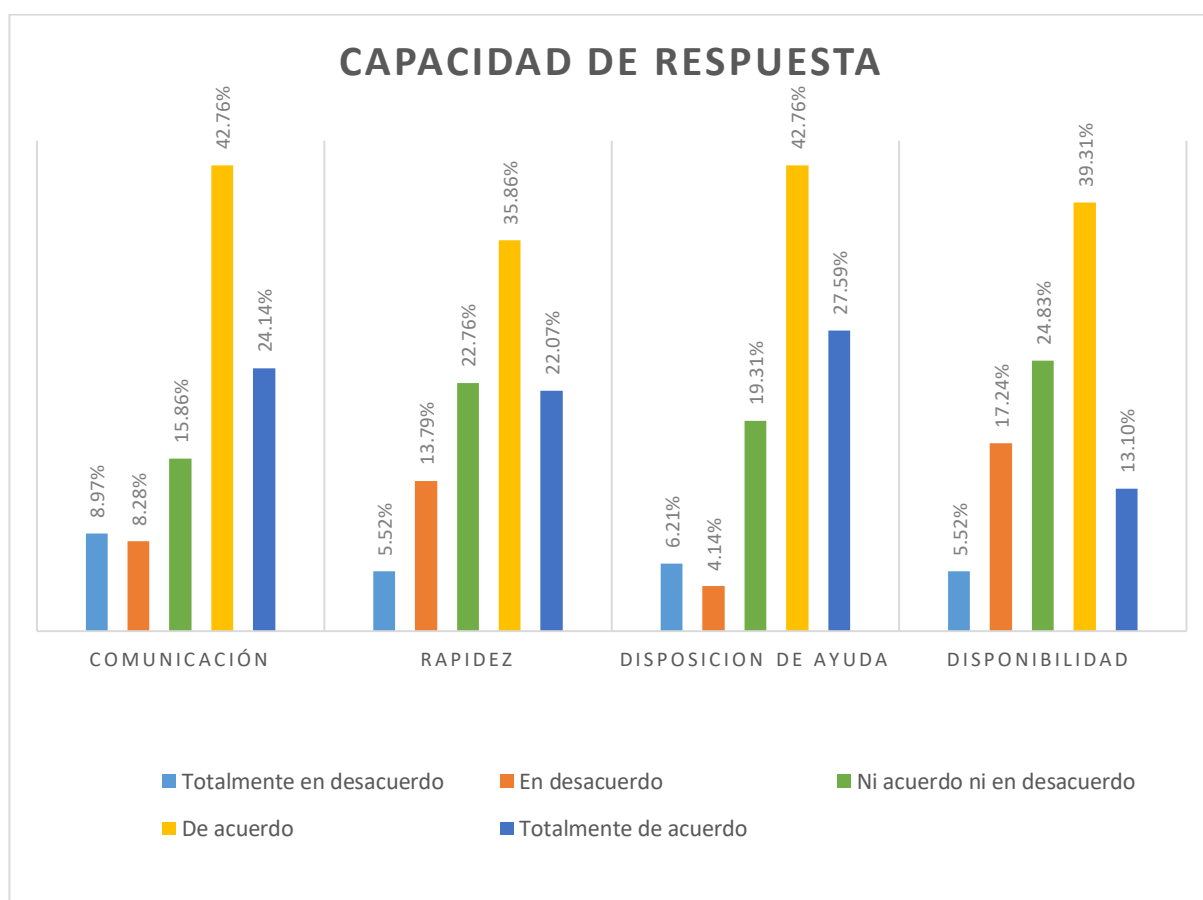
#### **Interpretación:**

De la tabla N°18, se observa que del total de padres de familia respecto a la dimensión Capacidad de Respuesta, 6.90% lo considera muy deficiente, 2.07% deficiente, 24.83% regular, 42.07% bueno y 24.14% Muy bueno.

**Tabla 19**  
Percepción sobre los indicadores de la dimensión Capacidad de Respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Comunicación		Rapidez		Disposición de Ayuda		Disponibilidad	
	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
Totalmente en desacuerdo	13	8.97%	8	5.52%	9	6.21%	8	5.52%
En desacuerdo	12	8.28%	20	13.79%	6	4.14%	25	17.24%
Ni acuerdo ni en desacuerdo	23	15.86%	33	22.76%	28	19.31%	36	24.83%
De acuerdo	62	42.76%	52	35.86%	62	42.76%	57	39.31%
Totalmente de acuerdo	35	24.14%	32	22.07%	40	27.59%	19	13.10%
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100.00%</b>	<b>145</b>	<b>100.00%</b>	<b>145</b>	<b>100.00%</b>	<b>145</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 8**  
Percepción sobre los indicadores de la dimensión Capacidad de Respuesta





**Interpretación:**

Los resultados de la tabla N° 19 y figura N° 8 respecto a la dimensión capacidad de respuesta muestran que:

En relación al indicador comunicación, 35 personas indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 24.14%; 62 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 42.76%; 23 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 15.86%; 12 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 8.28% y 13 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 8.97%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que la institución los mantiene informados respecto al servicio que brindan.

En relación al indicador rapidez 32 personas indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 22.07%; 52 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 35.86%; 33 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 22.76%; 20 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 13.79% y 8 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 5.52%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que la institución brinde un servicio rápido.

En relación al indicador disposición de ayuda, 40 personas indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 27.59%; 62 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 42.76%; 28 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 19.31%; 6 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 4.14% y 9 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 6.21%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que la institución está dispuesto a ayudarle.

En relación al indicador disponibilidad, 19 personas indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 13.10%; 57 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 39.31%; 36 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un

24.83%; 25 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 17.24% y 8 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 5.52%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que la institución nunca está demasiado ocupado como para atenderlo.

### Seguridad

**Tabla 20.** *Percepción sobre la dimensión Seguridad*

	<i>N</i>	<i>%</i>
Muy deficiente	5	3,45%
Deficiente	4	2,76%
Regular	22	15,17%
Bueno	58	40,00%
Muy bueno	56	38,62%
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100,00%</b>

### Interpretación:

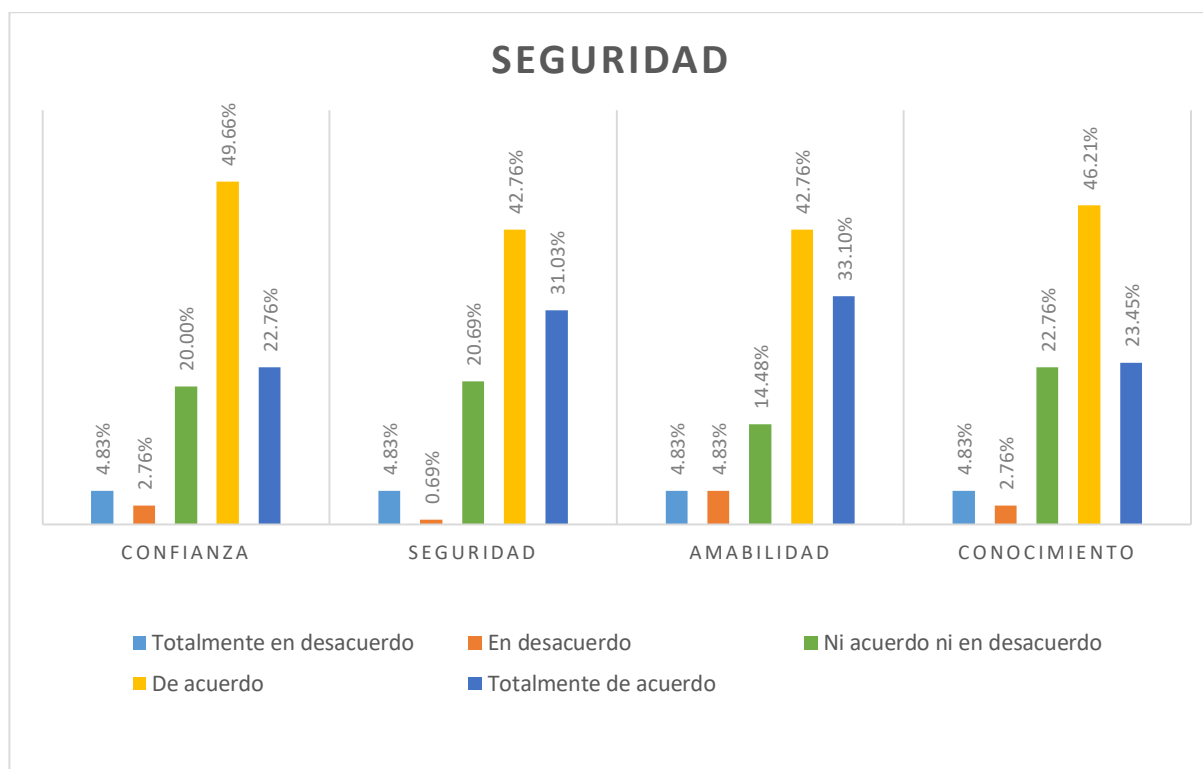
De la tabla N° 20, se observa que del total de padres de familia respecto a la dimensión Fiabilidad, 3.45% lo considera muy deficiente, 2.76% deficiente, 15.17% regular, 40% bueno y 38.62% Muy bueno.

**Tabla 21.**

*Percepción sobre los indicadores de la dimensión Seguridad*

SEGURIDAD	Confianza		Seguridad		Amabilidad		Conocimiento	
	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
Totalmente en desacuerdo	7	4.83%	7	4.83%	7	4.83%	7	4.83%
En desacuerdo	4	2.76%	1	0.69%	7	4.83%	4	2.76%
Ni acuerdo ni en desacuerdo	29	20.00%	30	20.69%	21	14.48%	33	22.76%
De acuerdo	72	49.66%	62	42.76%	62	42.76%	67	46.21%
Totalmente de acuerdo	33	22.76%	45	31.03%	48	33.10%	34	23.45%
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100.00%</b>	<b>145</b>	<b>100.00%</b>	<b>145</b>	<b>100.00%</b>	<b>145</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 9**  
*Percepción sobre los indicadores de la dimensión Seguridad*



### **Interpretación:**

Los resultados de la tabla N° 21 y figura N° 9 respecto a la dimensión capacidad de respuesta muestran que:

En relación al indicador confianza, 33 personas indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 22.76%; 72 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 49.66%; 29 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 20%; 4 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 2.76% y 7 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 4.83%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que la institución educativa le inspira confianza

En relación al indicador seguridad 45 personas indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 31.03%; 62 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 42.76%; 30 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un

20.69%; 1 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 0.69% y 7 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 4.83%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que en la institución se sienten seguros cuando realizan sus trámites en la institución educativa

En relación al indicador amabilidad 48 personas indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 33.10%; 62 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 42.76%; 21 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 14.48%; 7 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 4.83% y 7 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 4.83%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que el personal de la institución educativa es amable.

En relación al indicador conocimiento 34 personas indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 23.45%; 67 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 46.21%; 33 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 22.76%; 4 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 2.76% y 7 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 4.83%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que el personal de la institución cuenta con conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.

### **Empatía**

**Tabla 22.** *Percepción sobre la dimensión Empatía*

	<i>N</i>	<i>%</i>
Muy deficiente	9	6,21%
Deficiente	11	7,59%
Regular	62	42,76%
Bueno	52	35,86%
Muy bueno	11	7,59%
<b>Total</b>	145	100,00%

**Interpretación:**

De la tabla N°22, se observa que del total de padres de familia respecto a la dimensión Fiabilidad, 6.21% lo considera muy deficiente, 7.59% deficiente, 42.76% regular, 35.86% bueno y 7.59% Muy bueno.

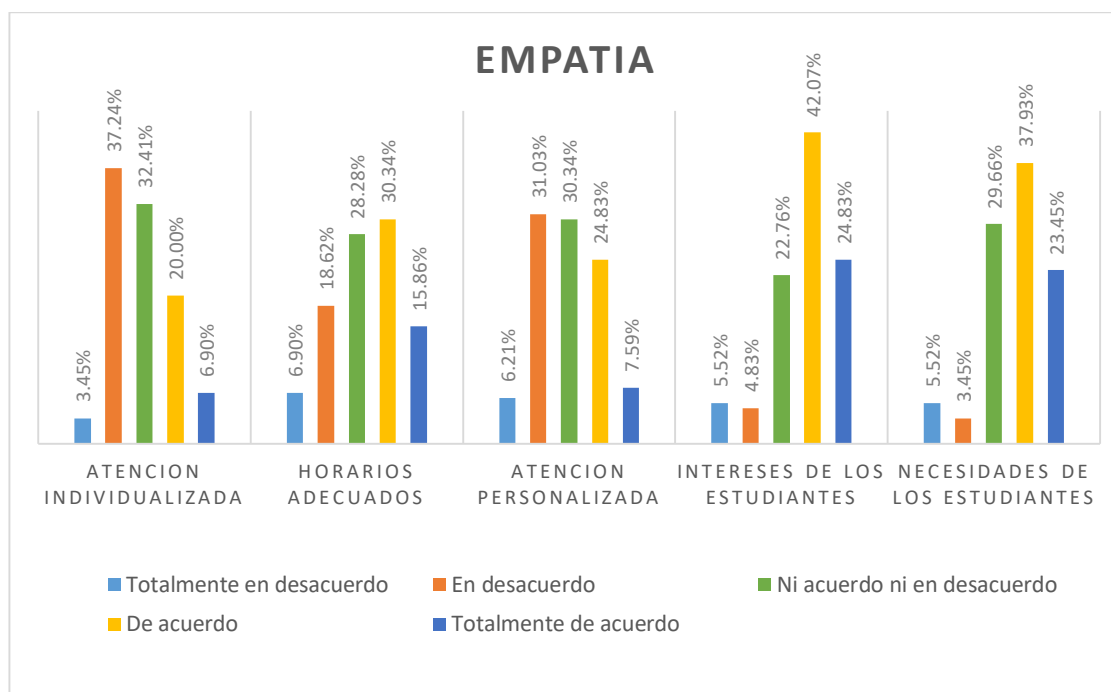
**Tabla 23.**

*Percepción sobre los indicadores de la dimensión Empatía*

EMPATIA	Atención Individualizada		Horarios Adecuados		Atención Personalizada		Intereses de los estudiantes		Necesidades de los estudiantes	
	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
Totalmente en desacuerdo	5	3.45%	10	6.90%	9	6.21%	8	5.52%	8	5.52%
En desacuerdo	54	37.24%	27	18.62%	45	31.03%	7	4.83%	5	3.45%
Ni acuerdo ni en desacuerdo	47	32.41%	41	28.28%	44	30.34%	33	22.76%	43	29.66%
De acuerdo	29	20.00%	44	30.34%	36	24.83%	61	42.07%	55	37.93%
Totalmente de acuerdo	10	6.90%	23	15.86%	11	7.59%	36	24.83%	34	23.45%
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

**Figura 10**

*Percepción sobre los indicadores de la dimensión Empatía*



### **Interpretación:**

Los resultados de la tabla N° 23 y figura N° 10 respecto a la dimensión capacidad de respuesta muestran que

En relación al indicador atención individualizada, 10 personas indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 6.90%; 29 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 20%; 47 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 32.41%; 54 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 37.24% y 5 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 3.45%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que la institución no ofrece una atención individualizada.

En relación al indicador horarios adecuados ,23 personas indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 15.86%; 44 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 30.34%; 41 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que

representa un 28.28%; 27 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 18.62% y 10 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 6.90%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que la institución ofrece adecuados los horarios de trabajo o atención.

En relación al indicador atención personalizada 11 personas indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 7.59%; 36 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 24.83%; 44 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 30.34%; 45 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 31.03% y 9 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 6.21%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que la institución no cuenta con personal que ofrezca una atención personalizada

En relación al indicador intereses de los estudiantes 36 personas indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 24.83%; 61 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 42.07%; 33 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 22.76%; 7 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 4.83% y 8 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 5.52%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que la institución educativa se preocupa por los intereses de los estudiantes

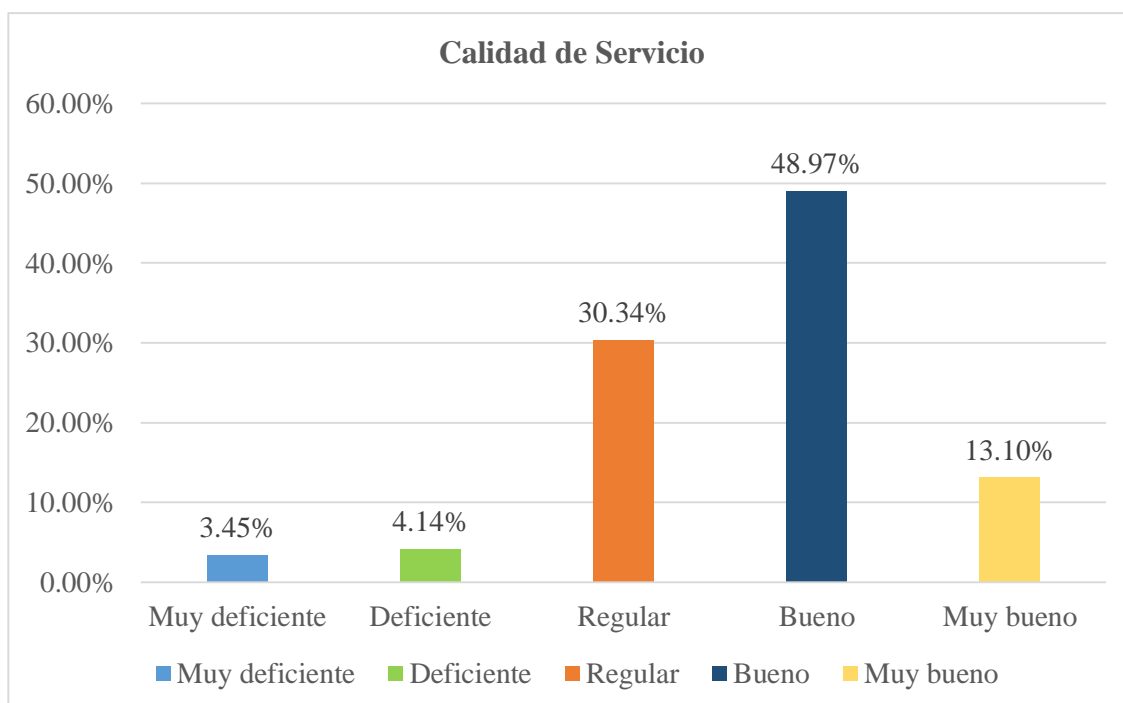
En relación al indicador necesidades de los estudiantes 34 personas indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 23.45%; 55 personas manifiestan estar de acuerdo, lo que representa un 37.93%; 43 personas refieren no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 29.66%; 5 personas muestran estar en desacuerdo, lo que representa un 3.45% y 8 personas revelan estar totalmente en desacuerdo lo que representa un 5.52%. De acuerdo a la opinión de los encuestados, la mayoría refiere que la institución educativa comprende las necesidades de los estudiantes.

## Percepción de la Calidad de Servicio

**Tabla 24 .** *Percepción de la Calidad de Servicio*

	<i>N</i>	<i>%</i>
Muy deficiente	5	3,45%
Deficiente	6	4,14%
Regular	44	30,34%
Bueno	71	48,97%
Muy bueno	19	13,10%
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 11.** *Percepción de la calidad de Servicio*



### Interpretación:

De la Tabla N°24 y Figura N°11, se observa que del total de padres de familia sobre la percepción de la calidad del servicio de la institución, 3.45% la consideran muy deficiente, 4.14% deficiente, 30.34% regular, 48.97% buena y 13.10% muy buena o excelente.



## Comparación promedio de las Dimensiones de la calidad de servicio

**Tabla 25.** *Comparación promedio de las Dimensiones de la Calidad de Servicio*

<b>Dimensión</b>	<b>Promedio</b>	<b>Nivel</b>
Elementos tangibles	3,09	Regular
Fiabilidad	3,82	Buena
Capacidad de Respuesta	3,6	Buena
Seguridad	3,88	Buena
Empatía	3,32	Regular

### **Interpretación**

De la Tabla N° 25 , se observa que las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad tienen un nivel bueno mientras que las dimensiones elementos tangibles y empatía tienen un nivel regular

## **5.2. Discusión de Resultados**

El cuestionario utilizado muestra un alfa de cronbach alto (0.94), lo cual indica que psicométricamente el modelo Serpervf es adecuado ya que demuestra una consistencia interna buena , esto es acorde a lo que indica J. Martínez y L. Martinez (2007) sobre una superioridad psicométrica encontrada en diversos estudios empíricos realizados frente a otros instrumentos.

La presente investigación tuvo como objetivo general conocer cuál es la percepción de los padres de familia respecto a la calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019. Obteniendo como resultado de la investigación que los padres perciben una calidad de servicio buena en la institución educativa aunque con algunas deficiencias en las dimensiones de elementos tangibles y empatía, se puede llegar a determinar un nivel de calidad basado en la percepción , pues como indica Zeithaml (1988, p, 3) La calidad dentro de los servicios está supeditada a la calidad percibida, que es subjetiva y que se entiende

como “el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un servicio” (como se cita en Villalba Sanchez ,2013) , este resultado si tenemos en cuenta lo que indica Lovelock & Wirtz (2009) respecto a que una mala calidad coloca a una empresa en desventaja competitiva, que muy probablemente aleje a los clientes insatisfechos, nos revela la importancia de generar planes de mejora que ayuden a superar esas deficiencias percibidas que a la larga pueden mermar en la percepción general de la calidad de servicio ofrecido por la institución educativa y ponerla en una desventaja competitiva.

En cuanto al objetivo específico de la investigación sobre la percepción de los elementos tangibles en la I.E.P. Balmer sede Cerro viejo, se encontró que pese a que los materiales de comunicación de la institución son atractivos y su personal mantiene una apariencia de alineo y limpieza, no se tiene una percepción adecuada respecto al equipamiento moderno y las instalaciones físicas, considerándolas inadecuadas al servicio que presentan, lo que genera una necesidad en invertir en la modernización , actualización y mejoramiento de las instalaciones y los equipos con los que cuenta la institución ya que como indica las investigaciones de Aguirre Espinoza y Rodriguez Tafur (2017) las inversiones en material y equipamiento que contribuyan al aprendizaje son muy valoradas. Este resultado es paralelo al que encontró Hernandez Hernandez (2018) en su investigación donde la presencia de muebles y enseres obsoletos en la institución educativa genero la necesidad de una reestructuración y rediseño de instalaciones como aulas y demás infraestructura.

En cuanto a los objetivos específicos de la investigación sobre fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad en la I.E.P. Balmer sede Cerro viejo, se encontró que se tiene una percepción adecuada sobre estas tres dimensiones. Indicando así que los padres de familia perciben que la institución brinda servicios fiables, seguros y que el personal presenta una adecuada capacidad de respuesta a sus necesidades. Esto transmite al padre de familia

confianza e inspira buena voluntad, así se aumentara su deseo o gusto de mantener con el servicio como indica (Romero & Urdaneta, 2009)

En cuanto al objetivo específico de la investigación sobre empatía en la I.E.P. Balmer sede Cerro viejo, se encontró que aunque se perciben horarios adecuados y existe por parte del personal de la institución una comprensión y preocupación por los interés de los estudiantes, no se tiene una percepción adecuada respecto a la atención que se le brinda a los padres de familia, considerándola no individualizada y no personalizada, lo que indica que los padres de familia no sienten que se mantenga contacto con ellos, que se les comprenda ,que se les considere únicos , especiales e importantes para la institución. Esto se indica basado en las afirmaciones de Zeithaml y Bitner (2002) respecto a la definición de empatía y las implicancias de una atención individualizada y personalizada.

Iniciar evaluando la percepción de los padres de familia sobre la calidad del servicio se basa en lo que indica Lovelock & Wirtz (2009) quienes nos dicen que lo que no se mide no se administra. Así sin una medición, no se puede estar seguro de si hay brechas en la calidad del servicio, mucho menos los tipos de brechas, en dónde se ubican y cuáles acciones correctivas potenciales deberían tomarse. Por ello con los resultados obtenidos se ha generado una propuesta de mejora , basado en los aspectos que son considerados inadecuados , a fin de lograr una calidad del servicio excelente , que le genere a la institución una ventaja competitiva que le permita mantenerse y crecer en el mercado , dado que la oferta de instituciones que ofrecen el mismo servicio son diversas y ahora los padres de familia quienes pagan por dicho servicio buscan el buen trato, la cortesía, la actitud de complacer, la rapidez de respuesta ante un pedido o solicitud

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA DE MEJORA**

#### *PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA INSTITUCION EDUCATIVA PARTICULAR BALMER – CERRO VIEJO AREQUIPA*

##### **6.1. Introducción**

La calidad del servicio que ofrece la institución educativa particular Balmer en su sede en cerro viejo es un factor importante considerado por los padres de familia al momento de elegir a la institución como el centro de educación al cual enviaran a sus hijos, el pago que realizan ha implicado que adquieran un papel de clientes que exigen tanto una buena educación para sus hijos como un servicio de calidad hacia ellos pues son al final de cuentas los que realizan la compra.

Por ello La institución educativa particular Balmer cerro viejo debe caracterizarse por ofrecer a los padres de familia de sus estudiantes un servicio de calidad.

Considerando que la calidad del servicio depende de las actitudes y la

conducta de todo el personal de la institución educativa, por lo cual deben ser conscientes de que la percepción que los padres de familia tengan sobre la institución educativa recae en sus manos.

## **6.2. Antecedentes**

En el trabajo preliminar referente a la Percepción de la calidad del servicio en la institución educativa particular Balmer sede cerro viejo Arequipa 2019. Se notó la existencia de algunas falencias en la institución percibida por los padres de familia, siendo las percepciones principales:

- Falta de equipos modernos y actualizados
- Instalaciones físicas de la institución poco atractivas
- Falta de atención individualizada y personalizada.

## **6.3. Objetivos de la Propuesta**

### ***6.3.1. Objetivo General***

Mejorar la Percepción de la Calidad del Servicio que brinda la Institución Educativa Particular Balmer sede cerro viejo.

### ***6.3.2. Objetivos Específicos***

1. Adquirir equipos modernos y actualizados necesarios para la enseñanza
2. Realizar capacitación al personal para una adecuada atención personalizada.

## **6.4. Justificación**

El mejoramiento de la percepción de la calidad del servicio por parte de los padres de familia favorecerá en su elección y la contratación de la institución educativa Balmer como centro de educación para sus hijos, beneficiando a la institución educativa pues

el principal y único ingreso económico que recibe es el que proviene del dinero generado por el concepto de matrículas y pensiones mensuales.

### **6.5. Propuestas**

A continuación, presentamos las dos propuestas

#### **Propuesta I. Adquisición de equipo moderno.**

Los interminables cambios que estamos sufriendo desde hace décadas hacen que nos tengamos que ir formando para una sociedad basada en tecnología, y debemos de formar a los alumnos para esta sociedad. La tecnología tiene mucha importancia en los procesos y más aún cuando es una temprana edad. Cuando se realizaron la encuesta se consultó con algunos padres sobre su percepción del ambiente del salón de computo, y nos hicieron llegar que les gustaría que existan más horas y que tenga equipos modernos la institución para el mejor aprendizaje. Es por ello, que se conversó con los socios se podría dar la posibilidad de adquirir nuevos equipos y con su aprobación que se buscó opciones.

**Objetivo de la Propuesta I.** Perfeccionar la interacción y aprender desde diversas plataformas implementando con equipos modernos, lo que fomenta el clima de participación durante las clases.

#### **Estrategias de la Propuesta I.**

1. Promover el aprendizaje social en la institución, desarrollar actividades tanto en los estudiantes como los profesores a través de la interacción que es posible generar en las comunidades o redes sociales internas. Esta es una excelente alternativa para estar inmerso en un intercambio constante de conocimientos e ideas.

2. Acceder a un aprendizaje tecnológico, con la incorporación de nuevos equipos será posible concretar que cada estudiante podrá aprender según su perfil o necesidades.

3. Plataformas que estimulen el aprendizaje, esto estará cargo del docente el cual debe de promover el surgimiento de plataformas que estimulen el aprendizaje.

## COTIZACIÓN I – ADQUISICIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO



*Garantía, seguridad y confianza*

04

12

19

EDITH

**PLACA H310M, LGA 1151, H310, DDR4, SATA**  
**PROCESADOR INTEL CORE I3-9400F, 2.9 GHZ LGA 1151**  
**MEMORIA RAM 4 GB, DDR4, BUSS 2666**  
**DISCO WESTERN DIGITAL 1TB SATA3**  
**TARJETA DE VIDEO 2 GB NVIDIA**  
**7,1 BIT CANALES**  
**10/100/1000**  
**CASE THERMALTAKE CON FUENTE REAL**  
**MONITOR 19 " LG19M38A-B WIDE BLACK**  
**TECLADO MULTIMEDIA**  
**MOUSE OPTICO**

**S/ 2150.00**

**GARANTIA DEL EQUIPO: 30 MESES**  
**MANTENIMIENTO: CADA 06 MESES LIMPIEZA FISICA**  
**PRODUCTOS 100 % GARANTIZADOS Y ORIGINALES**

## COTIZACIÓN II – ADQUISICIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO



Arequipa, 30 de noviembre del 2019  
Señores

Me es muy grato de comunicarles sobre el precio de los siguientes equipos:

UNI.	DESCRIPCION	P. UNITARIO	P.TOTAL
15	Odenadores con características Memoria RAM 4gb Ddr4 Procesador I3 8100 Mainboard h310 Video intel UHD graphics Disco duro 1tb monitor de 19" LG teclado mouse	S/. 1970.00	S/. 29.250

|

Condiciones Comerciales:

1. Los precios incluyen Igv
2. Garantía: 12 meses a 3 años

Atte. :  
Edwin Valdivia Vera

DIRECCNON: Calle Octavio Muñoz Najar 221 INT 138 Arequipa - Arequipa  
Teléfono: 960123577 - 994693119

Correo: edwin\_ver@hotmail.com



**Cuadro comparativo.** En la Tabla vamos a poder comparar entre las dos cotizaciones para recomendar la mejor opción.

**Tabla 26.**  
*Comparación entre las dos cotizaciones*

	<b>COTIZACION I</b>	<b>COTIZACION II</b>
<b>Memoria</b>	RAM 4 GB	RAM 4GB DDR4
<b>Procesador</b>	I3-9400F	I3 8100
<b>Mainboard</b>	H310	H310
<b>Video</b>	INTEL CORE	INTEL UHD GRAPICS
<b>Disco duro</b>	1TB	1TB
<b>Monitor</b>	19" LG	19" LG
<b>Teclado</b>	SI	SI
<b>Mouse</b>	SI	SI
<b>Garantía</b>	30 MESES	36 MESES
<b>Mantenimiento</b>	CADA 6 MESES	NO
<b>Precio unitario</b>	S/. 2 150.00	S/. 1 970.00
<b>Precio total</b>	S/. 30 100.00	S/. 29 250.00

**Análisis de la Propuesta I.** Se tuvo una reunión con los 5 socios de la institución en donde se les explico sobre las propuestas de las adquisiciones y conforme con ello, nos hablaron que si están de acuerdo en invertir dado los efectos que van a traer a la institución.

**Tabla 27.**  
*Comparación para una elección*

	<b>COTIZACION I</b>	<b>COTIZACION II</b>
MEMORIA		X
GARANTIA		X
PRECIO		X
PRECION INCLUYE IGV		X
<b>ELECCION POR LOS SOCIOS-</b>		<b>X</b>
<b>BACHILLER</b>		

Los socios optaron por elegir la 2 opción viendo que las características son muy parecidas; y estamos de acuerdo con la decisión, a diferencia del procesador que es algo mínimo con respecto a la velocidad que nos puede proporcionar, lo del mantenimiento lo podrá realizar el docente del curso respectivo, y el precio es más económico y ya nos está incluyendo un descuento.

**Propuesta 2:** Capacitación para el Personal.

Se busca capacitar al personal encargado de la atención a los padres de familia con el fin de ofrecerles una atención individualizada y personalizada, se presentará información relevante sobre la calidad del servicio y la atención al cliente, así como su importancia con el fin de concientizar al personal de su labor, así mismo se buscará desarrollar habilidades y destrezas necesarias que les permitan realizar su trabajo de una mejor manera.

***Objetivo de la Propuesta II:*** Concientizar a los colaboradores de la institución sobre la importancia de la atención al cliente, así mismo se busca desarrollar habilidades necesarias para el ofrecimiento de una atención personalizada e individualizada.

***Estrategias de la propuesta II:***

Las estrategias para el desarrollo de la Propuesta II, consisten en desarrollar un diseño de módulos de trabajo que deberá ser aplicado al personal encargado de la atención del servicio en la Institución educativa, los módulos de trabajo toman temas centrales respecto a la atención y su importancia, se presenta además los recursos humanos y materiales necesarios para la implementación de la propuesta, así como las formas de monitoreo y evaluación de los módulos y el presupuesto total que implicaría su realización.

***Diseño de los módulos de trabajo***

- Módulo 1: Introducción a la calidad de servicio y atención al cliente:

Temas a desarrollar

Calidad de Servicio: Concepto e Importancia

Atención al cliente: Concepto e importancia

El cliente y tipos de Clientes

- Módulo 2: Comunicación Verbal

La voz y sus características

Taller Práctico sobre el Manejo adecuado de la Voz

- Módulo 3: Lenguaje corporal

Importancia de los gestos y movimientos

Taller práctico: Utilización adecuada del lenguaje corporal en la atención al cliente

- Módulo 4: Técnicas de Autocontrol

Las Quejas y Reclamos

Habilidades de autocontrol

Manejo de las emociones

- Módulo 5: Atención por nuevos canales

Adecuado uso del teléfono y las redes Sociales en la atención al cliente

**Programación de los módulos:** Se desarrollara durante la segunda semana de Enero, una hora por día.

**Tabla 28.**

*Programación de los módulos*

MODULO	TEMATICA	DURACION	DIRIGIDO A
Lunes : Introducción a la calidad de servicio y atención al cliente	-Calidad de Servicio: Concepto e Importancia -Atención al cliente: Concepto e importancia -El cliente y tipos de Clientes	60 minutos	Personal de atención al cliente

Martes : Comunicación Verbal	-La voz y sus características -Taller Práctico sobre el Manejo adecuado de la Voz	60 minutos	Personal atención al cliente	de al cliente
Miércoles : Lenguaje corporal	-Importancia de los gestos y movimientos -Taller práctico: Utilización adecuada del lenguaje corporal en la atención al cliente	60 minutos	Personal atención al cliente	de al cliente
Jueves: Técnicas de Autocontrol	-Las Quejas y Reclamos -Habilidades de autocontrol -Manejo de las emociones	60 minutos	Personal atención al cliente	de al cliente
Viernes : Atención por nuevos canales	Adecuado uso del teléfono y las redes Sociales en la atención al cliente	60 minutos	Personal atención al cliente	de al cliente

**Monitoreo y Evaluación.** El monitoreo de los módulos se realizarán a través de preguntas orientadoras al finalizar las temáticas desarrolladas, así mismo se hará uso de encuestas y talleres dinámicos donde se fomentará la participación de todos los participantes.

**Recursos Humanos y Materiales.** A continuación, los materiales que se van a utilizar para poder llevar a cabo esta propuesta presentada.

a. Recursos Humanos: Lo conformaran los participantes, en este caso el personal encargado de la atención a los padres de familia en la institución educativa y los expositores especializados en la materia, quienes se encargaran del desarrollo de los módulos, para ello se considero al psicólogo externo con el que trabaja la institución y a uno de los socios de la institución, pues es el encargado de las capacitaciones y actualizaciones. Así el costo de sesión se determinó solo para el psicólogo ya que es externo a la institución.

## b. Recursos Materiales

Infraestructura: las actividades de capacitación en los 5 días se realizarán en la misma institución educativa, los ambientes de trabajo deberán ser adecuados y óptimos para el desarrollo de los módulos.

Mobiliario: equipo y otros, estará conformado por carpetas de trabajo que incluirán hojas bond, lapiceros y material impreso, además se hará uso de cañón multimedia, una computadora, pizarra y plumones

**Presupuesto total de la propuesta II****Tabla 29.***Presupuesto Total de la Propuesta II*

<b>TOTAL DEL PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA N°2</b>						<b>S/ 225.50</b>
<b>PRESUPUESTO DE CAPACITADORES</b>						<b>S/ 200.00</b>
<i>N°</i>	<i>Módulos</i>	<i>Capacitador</i>	<i>N° de sesiones</i>	<i>Costo de Sesión</i>	<i>Costo de Capacitación</i>	
1	Módulo 3	Psicólogo externo	1 ( 60 min)	S/ 100.00	S/	100.00
2	Módulo 4	Psicólogo externo	1 ( 60 min)	S/ 100.00	S/	100.00
<b>PRESUPUESTO – MATERIAL DE ESCRITORIO</b>						<b>S/ 25.50</b>
<i>N°</i>	<i>Material de escritorio e instrumento de apoyo</i>	<i>Unidad</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Costo Unitario</i>	<i>Costo Total</i>	
1	Plumones de pizarra	Unidad	3	S/ 2.00	S/	6.00
2	Carpeta de trabajo	Unidad	3	S/ 1.20	S/	3.60
3	Lapiceros	Unidad	3	S/ 1.50	S/	4.50
4	Impresión del material de Trabajo	hojas	33	S/ 0.30	S/	9.90
5	Copias de Cuestionarios de evaluación	hojas	15	S/ 0.10	S/	1.50

## 6.6. Análisis de la Inversión total

Todos socios necesitan invertir en su misma empresa para crecer y crear una mejor imagen hacia sus clientes. En este análisis nos proporciona después de cuánto tiempo van a poder recuperar la inversión propuesta.

**Tabla 30.**  
*Proyección de la demanda*

	<b>X</b>	<b>Y</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>Y<sup>2</sup></b>	<b>X.Y</b>
2015	1	268	1	71824	268
2016	2	287	4	82369	574
2017	3	298	9	88804	894
2018	4	360	16	129600	1440
2019	5	299	25	89401	1495
	<b>15</b>	<b>1512</b>	<b>55</b>	<b>461998</b>	<b>4671</b>

Utilizando la siguiente fórmula hallaremos coeficiente de correlación lineal

$$y = ax + b$$

Utilizando la siguiente fórmula hallaremos el valor de “a”

$$a = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{5(4671) - 1512(15)}{5(55) - (15^2)}$$

$$a = 13.5$$

Utilizando la siguiente fórmula hallaremos el valor de “b”

$$b = \frac{\sum y - a \sum x}{n}$$

$$b = \frac{1512 - (13.5)(15)}{5} = 261.9$$

Reemplazando en la primera fórmula, obtenemos las proyecciones de los 5 próximos años

6	342.9
7	356.4
8	369.9
9	383.4
10	396.9

**Tabla 31.**  
*Flujo de Caja proyectado*

	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>
CANTIDAD DE ALUMNOS	299	343	356	370	383
PRECIO PENSION PROMEDIO	S/ 246,67	S/ 266,67	S/ 286,67	S/ 306,67	S/ 326,67
<b>INGRESO TOTAL</b>	S/ 811.297,63	S/ 1.006.145,91	S/ 1.122.599,72	S/ 1.248.146,90	S/ 1.376.260,71
COSTOS FIJOS ANUAL	S/ 450.360,00	S/ 450.360,00	S/ 450.360,00	S/ 450.360,00	S/ 450.360,00
GASTOS DIVERSOS ANUAL	S/ 85.405,20	S/ 85.405,20	S/ 85.405,20	S/ 85.405,20	S/ 85.405,20
DEPRECIACION	S/ -	S/ 7.312,50	S/ 7.312,50	S/ 7.312,50	S/ 7.312,50
<b>UTILIDAD ANTES DE IMP</b>	S/ 275.532,43	S/ 463.068,21	S/ 579.522,02	S/ 705.069,20	S/ 833.183,01
IMP A LA RENTA	S/ 82.659,73	S/ 138.920,46	S/ 173.856,61	S/ 211.520,76	S/ 249.954,90
<b>UTILIDAD NETA</b>	S/ 192.872,70	S/ 324.147,75	S/ 405.665,41	S/ 493.548,44	S/ 583.228,11
DEPRECIACION	S/ -	S/ 7.312,50	S/ 7.312,50	S/ 7.312,50	S/ 7.312,50
<b>FLUJO DE EFECTIVO OPERATIVO</b>	S/ 192.872,70	S/ 331.460,25	S/ 412.977,91	S/ 500.860,94	S/ 590.540,61
INVERSION	-S/ 29.475,50	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -
<b>VALORES ACUMULADOS</b>	S/ 163.397,20	S/ 494.857,45	S/ 907.835,36	S/ 1.408.696,30	S/ 1.999.236,91

Utilizaremos la fórmula de Periodo de Recuperación de Inversión (PRI) para encontrar en cuanto tiempo los socios van a recuperar la inversión hecha en esta propuesta.

$$PRI = a + \frac{(b - c)}{d}$$

Donde:

- A= año anterior inmediato a que se recupera la inversión
- B= inversión inicial
- C= suma del periodo que se recupera la inversión.
- D= flujo siguiente de donde se recuperará la inversión.

$$PRI = (1) + \frac{(-29475.50 - (-163.397.20))}{494.857.45}$$

$$PRI = 0.610245937$$

Tal como nos muestra el resultado la inversión no es tan fuerte comparado los ingresos percibidos por la institución, pues se estará recuperando en el mismo año de la inversión y con esta se podrá cumplir y mejorar la percepción de los padres de familia.



## CONCLUSIONES

**Primera:** La aplicación del modelo SERVPERF a la institución educativa Particular Balmer en su sede Cerro Viejo determino un nivel de calidad bueno de dicho servicio en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, y un nivel regular en las dimensiones empatía y elementos tangibles.

**Segunda:** La percepción de los padres de familia sobre los elementos tangibles en relación a la calidad del servicio de la institución es regular puesto que consideran que la apariencia del personal de la institución es limpia y alineada además que los materiales como folletos, reportes y guías son interesantes, sin embargo, consideran que la institución no cuenta con equipos modernos y actualizados así mismo sus instalaciones no son visualmente atractivas.

**Tercera:** La percepción de los padres de familia sobre la fiabilidad en relación a la calidad del servicio de la institución es buena puesto que consideran que la institución cumple en el plazo establecido la entrega de documentos y reportes de notas, muestra disponibilidad de ayuda cuando se tiene algún problema, se realiza un buen servicio desde la primera vez, se concluye el servicio en el tiempo prometido y se mantienen los documentos sin ningún tipo de error.

**Cuarta:** La percepción de los padres de familia sobre la capacidad de respuesta en relación a la calidad del servicio de la institución es buena puesto que sienten que la institución los mantiene informados, les brinda un servicio rápido, el personal está dispuesto a ayudarle y nunca están demasiado ocupado para atenderlos.

**Quinta:** La percepción de los padres de familia sobre la seguridad en relación a la calidad del servicio de la institución es buena ya que consideran que el comportamiento del personal inspira confianza, se sienten seguros al realizar los trámites en la institución,

el personal es amable y cuenta con los conocimientos suficientes para responder a las preguntas que surjan.

**Sexta:** La percepción de los padres de familia sobre la empatía en relación a la calidad del servicio de la institución es regular puesto que sienten que el personal de la institución se preocupa por el interés de sus estudiantes y comprenden sus necesidades además manejan horarios adecuados de atención, sin embargo, consideran que la atención recibida no es individualizada ni personalizada.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda llevar a cabo la implementación de las propuestas del plan de mejora presentado, puesto que brinda opciones para hacer mejor el servicio brindado, y así mejorar la apreciación de los padres de familia sobre las dimensiones. Porque no solo es como te ven como institución, sino que es lo que se mejora para buscar satisfacer a los clientes

**Segunda:** Recomendamos la implementación de equipos modernos y actualizados , como se presenta en la propuesta I del plan de mejora, respecto a las instalaciones y la infraestructura, si bien es cierto debido a la nueva sede del Grupo Balmer y la inversión que ha conllevado ello según lo manifestado por los socios en una entrevista ,se recomienda a los mismo considerar una remodelación en un periodo futuro de la infraestructura física de la institución educativa para mejorar y ampliar los servicios que se brinda, puesto que es un aspecto importante.

**Tercera:** Se recomienda a la institución mantener los niveles de calidad respecto a la fiabilidad, cumpliendo los plazos de entrega, mostrando disposición de ayuda, y buscando siempre hacer las cosas bien desde la primera vez manteniendo cero errores.

**Cuarta:** Se recomiendo a la institución respecto a la capacidad de Respuesta mantener y mejorar continuamente los aspectos que implican dicha dimensión, buscando siempre la rapidez en el servicio y disposición de ayuda y disponibilidad de atención.

**Quinta:** Se recomienda a la institución respecto a la seguridad, trabajar en los valores organizacionales, donde la honestidad, responsabilidad, amabilidad deben tener un peso importante para así seguir mostrando comportamientos de confianza, logrando que los clientes se sientan seguros en cada tramite que realicen, y se sientan a gusto con el trato que reciban

**Sexta:** Se recomienda respecto a la Empatía, la implementación de la propuesta II del plan de mejora planteado, donde se busca la concientización de los colaboradores de la institución encargados de la atención sobre los temas que implica la atención de calidad y su importancia, así mismo se busca el desarrollo de habilidades orientadas a mejorar la atención, haciéndola más individualizada y personalizada. Además, se recomienda la evaluación de otros canales existentes para la atención, como páginas web, redes sociales, etc.

## REFERENCIAS

- Aguirre Espinoza, W. S., & Rodriguez Tafur, E. M. (2017). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos 2017. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos. Obtenido de <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/28/TESIS%20Aguirre-Espinoza-Wildher.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Alfaro Herrera, L. E., & Mendoza Altuna, M. (2018). *Relacion entre la gestion Institucional y la calidad del servicio educativo en la Institucion Educativa N°80014 Juan Pablo II de la ciudad de Trujillo (Tesis de Maestria)*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Altuna Sotomayor, H. D. (2016). *Relacion entre la calidad del servicio educativo y la satisfaccion de los estudiantes de la escuela profesional de Turismo y Hoteleria de la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, 2016 (Tesis de Maestria)*. Universidad Nacional de San Agustin, Arequipa.
- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., & Reyes Pérez, D. E. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>
- American Marketing Association (A.M.A). (22 de Julio de 2009). Sección:Resource Library - Dictionary . Obtenido de Marketingpower.com
- Barrios Garcia, A. M. (2018). *La calidad de la gestión educativa y la deserción escolar del nivel primario en la Institución Educativa San José de Cottolengo - Arequipa 2017*. Arequipa.

- Benites Levizaca, E. M. (2019). *La calidad del Servicio educativo en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018 (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32140/Benites\\_LEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32140/Benites_LEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, Enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Centro de Estudios del Retail. (Diciembre de 2009). *Calidad de Servicio en la Industria del Retail en Chile*. Obtenido de Centro de Estudios del Retail .
- Chuque Malaspina, A. G. (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" 2012*. Lima.
- Coca Carasila, A. M. (2011). La demanda. Una perspectiva de marketing: reflexiones conceptuales y aplicaciones. *Perspectivas*(28), 171-191. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332011000200008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332011000200008&lng=es&tlng=es).
- Colmenares, O. A., & Saavedra, J. L. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Técnica Administrativa*, 6(4), 1-13. Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>
- Condori Sayco, R. N., & Huaman Choquepura, B. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los turistas extranjeros respecto al servicio en los baños termales de Coporaque, Arequipa, 2017. (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Obtenido de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6034/THcosarn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension. *The Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. doi:10.2307/1252296

Cueva Pizarro, N. A. (2017). *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016*. Lima.

Cuyo Suasaca, C. V., & Roa Calla, M. B. (2017). *Satisfacción del Usuario en relación a la calidad de Servicio que recibe de la empresa de transporte y servicios 3 de Octubre S.A. durante los meses Agosto - Setiembre del 2016. ( Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5969/CCcusucv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García Cadena, C. H. (2006). La medición en ciencias sociales y en la psicología. En C. H. García Cadena, R. Landero Hernández, & M. González Ramírez (Edits.), *Estadística con SPSS y metodología de la investigación* (Primera ed., págs. 136-166). Mexico: Trillas.

García Cahuaza, R., & Gutiérrez Baltazar, J. R. (2018). *Calidad del servicio Educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra", Pucallpa, 2018. (Tesis de Maestría)*. Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30172/garcia\\_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30172/garcia_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Gonzales, G., Torres, J., Miguel, A., & Ruiz, I. (2013). Evaluación de la calidad del servicio de hospedaje a través del modelo SERVQUAL. *Congreso Internacional de Investigación*, 5(3), 604-609. Obtenido de [www.e-bookspdf.org/download/servqual-modelo-de-encuesta.html](http://www.e-bookspdf.org/download/servqual-modelo-de-encuesta.html)
- Hanco, N. (12 de Marzo de 2018). Al menos 211 mil estudiantes de Arequipa vuelven a las aulas. *Correo*. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/edicion/arequipa/al-menos-211-mil-estudiantes-de-arequipa-vuelven-las-aulas-807624/>
- Hawkins, D. I., Best, R. J., & Coney, K. A. (2004). *Comportamiento del consumidor :Construyendo estrategias de marketing*. Mexico: McGraw Hill Interamericana.
- Hernández Hernández, H. P. (2018). *Evaluacion de la calidad del servicio de la educacion secundaria del colegio Mercantil, Guayaquil 2018. ( Tesis de grado)*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28060/1/TESIS%20-%20HERNANDEZ%20HERNANDEZ%20HEIDY.pdf>
- Israel Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Maracaibo: Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Losada, M., & Rodriguez, A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Cuadernos de Administración Pontificia Universidad Javeriana Bogotá*, 20(34), 237-258.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia Sexta edición*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Martinez, J., & Martinez, L. (2007). Medición de la calidad del servicio, desarrollo de escalas frente a medidas de un solo ítem, estudio comparativo. *XX Congreso anual de AEDEM - Decisiones basadas en el conocimiento y en el papel social de la empresa*(2).



- Martinez, J., & Martinez, L. (2010). Rethinking perceived service quality: an alternative to hierarchical and multidimensional models. *Total Quality Management*, 21(1), 93-118.
- Miranda Gonzales, F., Chamorro Mera , A., & Rubio Lacoba, S. (2007). *Introduccion a la Gestion de la Calidad* (Primera ed.). Madrid: Delta Publicaciones Universitarias.
- Nobario Moreno, M. C. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. Lima.
- Ospina Moreno, L. A., & Betancurth Calderin, Y. F. (2018). *Evaluacion de la calidad de servicio al cliente de la Universidad de los Llanos, basados en la percepción de los estudiantes de pregrado bajo el modelo Servperf. (Tesis de grado)*. Villavicencio. Obtenido de <https://repositorio.unillanos.edu.co/jspui/bitstream/001/1155/1/RUNILLANOS%20MER%200191%20EVALUACION%20DE%20LA%20CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20DE%20LA%20UNIVERSIDAD%20DE%20LOS%20LLANOS%2C%20BASADOS%20EN%20LA%20PERCEPCION%20DE%20LOS%20ESTIUDIAN>
- Parasuraman, A., Zeithaml , V. A., & Berry , L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications*. *Journal of Marketing*,.
- Pascual Soler, M. (2004). Hábitos de compra y calidad de servicio (una aplicación en establecimientos de limentación mediante diseño de encuesta). *(Tesis Doctoral)*. Facultad de Psicología, Departamento de Metodología de las Ciencias del Comportamiento, Universidad de Valencia., Valencia, España.
- Peña Sanchez, V. G. (2018). *Propuesta de gestion administrativa para el mejoramiento de la calidad de servicio Educativo de los Colegios Cardano Vieta. (Tesis de Pregrado)*. Universidad Ricardo Palma, Lima. Obtenido de

[http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1645/T030\\_45461435\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1645/T030_45461435_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Puig Falco, C. (19 de Mayo de 2014). *Negocios y Empresas*. Obtenido de <https://www.puromarketing.com/14/22170/verdadero-valor-ventaja-competitiva.html>

Rios, J., & Santoma, R. (2008). Calidad de servicio en la industria hotelera desde la perspectiva del SERVQUAL. *Management & Empresa, Revista electrónica de la Universidad de Barcelona, España*. Obtenido de [www.ub.es/empresariales/ec/pdfs/18023-ESP-Calidad.pdf](http://www.ub.es/empresariales/ec/pdfs/18023-ESP-Calidad.pdf)

Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). Desempeño Laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *Revista Electronica de Humanidades, Educacion y Comunicacion social*. (7), 66-79.

Rubio, G. (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). *Cuadernos de Administraciòn*, 30(52), 54-64. Obtenido de [sociedadyeconomia.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/article/view/2865](http://sociedadyeconomia.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/article/view/2865)

Salazar Vergara, M. S. (2017). *Percepcion de los Alumnos sobre la calidad del servicio educativo brindado por un Instituto Superior Tecnologico Arequipa - 2016*. ( Tesis de Maestria). Universidad Catolica de Santa Maria, Arequipa. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6677/A1.1537.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salinas Zavala, R. E. (2018). *Nivel de percepción de padres de familia sobre la gestión escolar en la Institución Educativa Manuel Scorza Torres, Arequipa-2016*. Arequipa.

- Schiffman, L. G. (2005). *Comportamiento Del Consumidor* (8° ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Serrano Bedia, A. M., & Lopèz Fernàndez, M. C. (2007). Modelos de Gestion de la Calidad de Servicio:Revisiòn y propuesta de integraciòn con la estrategia empresarial. *XIX Congreso anual y XV Congreso Hispano Francés . 2*, págs. 1-9. Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2480844>
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing decimocuarta edicion* (13° ed.). Mexico, Mexico: Mc Graw Hill. Interamericana.
- Tejada Osorio, N. F. (2018). *Relación de la asertividad y calidad en el servicio educativo de la Institución Educativa Juan Pablo Vizcardo y Guzmán – Hunter – 2018*. Arequipa.
- Torres Samuel, M., & Vàsquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de Evaluaciòn de la calidad del servicio:Caracterizaciòn y Anàlisis. *Compendium*(35), 57-76. Obtenido de <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/64/39>
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y servicios. Conceptos y Herramientas* (Tercera ed.). Bogota: ECOE Ediciones.
- Villalba Sanchez , C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de Vista*, 4(7), 51-72.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. Mexico: McGraw-Hill

# ANEXOS

## ANEXO 1. Lista de Alumnos de la I.E.P Balmer – Sede Cerro Viejo



TOTAL	TOTAL POR NIVEL	GRADO	NIVEL
1	1	3	I
2	2	3	I
3	3	3	I
4	4	3	I
5	5	3	I
6	6	3	I
7	7	4	I
8	8	4	I
9	9	4	I
10	10	4	I
11	11	4	I
12	12	4	I
13	13	4	I
14	14	4	I
15	15	4	I
16	16	4	I
17	17	4	I
18	18	5	I
19	19	5	I
20	20	5	I
21	21	5	I
22	22	5	I
23	23	5	I
24	24	5	I
25	25	5	I
26	26	5	I
27	27	5	I
28	28	5	I
29	<b>29</b>	5	I
30	1	1	P
31	2	1	P
32	3	1	P
33	4	1	P
34	5	1	P

35	6	1	P
36	7	1	P
37	8	1	P
38	9	1	P
39	10	1	P
40	11	1	P
41	12	2	P
42	13	2	P
43	14	2	P
44	15	2	P
45	16	2	P
46	17	2	P
47	18	2	P
48	19	3	P
49	20	3	P
50	21	3	P
51	22	3	P
52	23	3	P
53	24	3	P
54	25	3	P
55	26	3	P
56	27	3	P
57	28	3	P
58	29	3	P
59	30	3	P
60	31	3	P
61	32	3	P
62	33	3	P
63	34	3	P
64	35	3	P
65	36	3	P
66	37	4	P
67	38	4	P
68	39	4	P
69	40	4	P
70	41	4	P
71	42	4	P
72	43	4	P
73	44	4	P
74	45	4	P
75	46	4	P
76	47	4	P
77	48	4	P
78	49	4	P
79	50	4	P

80	51	4	P
81	52	4	P
82	53	4	P
83	54	5	P
84	55	5	P
85	56	5	P
86	57	5	P
87	58	5	P
88	59	5	P
89	60	5	P
90	61	5	P
91	62	5	P
92	63	5	P
93	64	5	P
94	65	5	P
95	66	5	P
96	67	5	P
97	68	6	P
98	69	6	P
99	70	6	P
100	71	6	P
101	72	6	P
102	73	6	P
103	74	6	P
104	<b>75</b>	6	P
105	1	1	S
106	2	1	S
107	3	1	S
108	4	1	S
109	5	1	S
110	6	1	S
111	7	1	S
112	8	1	S
113	9	1	S
114	10	1	S
115	11	1	S
116	12	1	S
117	13	1	S
118	14	1	S
119	15	1	S
120	16	1	S
121	17	1	S
122	18	1	S
123	19	1	S
124	20	1	S

125	21	2	S
126	22	2	S
127	23	2	S
128	24	2	S
129	25	2	S
130	26	2	S
131	27	2	S
132	28	2	S
133	29	2	S
134	30	2	S
135	31	2	S
136	32	2	S
137	33	2	S
138	34	2	S
139	35	2	S
140	36	2	S
141	37	2	S
142	38	2	S
143	39	2	S
144	40	2	S
145	41	2	S
146	42	2	S
147	43	2	S
148	44	2	S
149	45	2	S
150	46	2	S
151	47	2	S
152	48	2	S
153	49	2	S
154	50	3	S
155	51	3	S
156	52	3	S
157	53	3	S
158	54	3	S
159	55	3	S
160	56	3	S
161	57	3	S
162	58	3	S
163	59	3	S
164	60	3	S
165	61	3	S
166	62	3	S
167	63	3	S
168	64	3	S
169	65	3	S



170	66	3	S
171	67	3	S
172	68	3	S
173	69	3	S
174	70	3	S
175	71	3	S
176	72	3	S
177	73	3	S
178	74	3	S
179	75	3	S
180	76	3	S
181	77	4	S
182	78	4	S
183	79	4	S
184	80	4	S
185	81	4	S
186	82	4	S
187	83	4	S
188	84	4	S
189	85	4	S
190	86	4	S
191	87	4	S
192	88	4	S
193	89	4	S
194	90	4	S
195	91	4	S
196	92	4	S
197	93	4	S
198	94	4	S
199	95	4	S
200	96	4	S
201	97	4	S
202	98	4	S
203	99	4	S
204	100	4	S
205	101	4	S
206	102	4	S
207	103	4	S
208	104	5	S
209	105	5	S
210	106	5	S
211	107	5	S
212	108	5	S
213	109	5	S
214	110	5	S

215	111	5	S
216	112	5	S
217	113	5	S
218	114	5	S
219	115	5	S
220	116	5	S
221	117	5	S
222	118	5	S
223	119	5	S
224	120	5	S
225	121	5	S
226	122	5	S
227	123	5	S
228	124	5	S
229	125	5	S
230	126	5	S
231	127	5	S
232	128	5	S
<b>233</b>	<b>129</b>	5	S

## ANEXO 2 Resolución de Funcionamiento de la Institución

"AÑO DE LA DIVERSIFICACION PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACION"

GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN  
AREQUIPA.

DIRECCION DE GESTION INSTITUCIONAL

**Resolución de Administración N° 0344**

Arequipa, 21 ABR 2015

Informe N° 332-2015-GRE-DGI-ERAC, sobre Cambio de Nombre de la IEP NUESTRA SEÑORA DEL CONSUELO.

**CONSIDERANDO:**

Que, la promotora de la IEP NUESTRA SEÑORA DEL CONSUELO, ha presentado para el Cambio de Nombre de dicha institución educativa, proponiendo a su vez como nueva denominación la de IEP BALMER, fundamentando la misma;

Que, la Gerencia Regional de Educación de Arequipa, tiene la función de velar por una correcta administración de los servicios educativos de su ámbito jurisdiccional;

Estando a lo informado y opinado por el Equipo de Racionalización de la Dirección de Gestión Institucional; y,

De conformidad con la Ley N° 28044 General de Educación; el Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Educación de Arequipa, aprobado por el DS N° 015-2002-ED, la RM N° 629-87-ED; ds n° 011-2012-ED, la Ordenanza Regional N° 010-Arequipa; el Decreto Regional N° 004-2007-Arequipa.

**SE RESUELVE:**

1° **AUTORIZAR**, el Cambio de Nombre de la IEP NUESTRA SEÑORA DEL CONSUELO, que en lo sucesivo se denominará IEP BALMER, por las razones expuestas en la parte considerativa.

La presente Resolución será exhibida en un lugar visible de la Institución Educativa y distribuida a las Oficinas e instancias respectivas para su conocimiento y demás fines.

**REGISTRESE Y COMUNIQUESE**

**JOSE LUIS BELLIDO BERNAL**  
DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO III  
OFICINA DE ADMINISTRACION

Se le remite a Ud. para su conocimiento y fines pertinentes.

Proy. N° 309-2015.  
JLBB/DSA  
JDG/DGI  
WSR/ERAC

Arequipa



Sr. LEONEL LAURA HERRERA  
Numeración y Archivo - Secretaría General  
C.M. 1042856830  
Gerencia Regional de Educación  
Arequipa

**ANEXO 3 . Resumen de Ingresos y gastos proyectados**

**GRUPO BALMER SAC.**

**RESUMEN DE INGRESOS Y GASTOS 2019**

**PROYECTADO**

(Expresado en Nuevos Soles)

DETALLE	EJECUTADO
	montos
-	
<b><u>INGRESO POR PENSIONES</u></b>	
- inicial	9,020.00
primaria	25,530.00
secundaria	44,000.00
	<b>78,550.00</b>
<u>Egresos</u>	
Cargas de Personal (inicial)	3150.00
Cargas de Personal (primaria)	6200.00
Cargas de Personal (secundaria)	21130.00
Cargas de Personal (administrativo)	7050.00
Servicios basicos (agua, luz, internet, rpc)	1,017.10
Alquileres	4,200.00
Impuesto (renta de 3ra categoria)	700.00
Impuesto (essalud)	1,600.00
caja chica (moviliadades, gastos de sumnistros)	300.00
	<b>45,347.10</b>
<b>SALDO</b>	<b>33,202.90</b>

## ANEXO 4 Solicitud de Permiso de Investigación

Arequipa, 10 de abril del 2019

**SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN****SRA. LILIAN NICOLASA POLANCO CHACON**Directora de Institución Educativa Particular ~~Balmer~~ Sede Cerro Viejo

Presente. -

Por medio del presente Yo ~~Rodriguez Aysayaque, Angela Judith~~ identificada con DNI 74066251, CUI N° 20143769 y ~~Machaca Sanchez, Cecilia Sonia~~ identificada con DNI 48246361, CUI N°20141371; egresadas de la escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional de San Agustín, me presento ante usted con el debido respeto y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración, solicito ante Usted permiso para realizar el trabajo de investigación **Percepción De La Calidad Del Servicio En La Institución Educativa Particular ~~Balmer~~ Sede Cerro Viejo, Arequipa 2019**, en su institución sobre para optar el grado de licenciado en Administración.

POR LO EXPUESTO me despido de usted y ruego que acceda a mi solicitud

Atentamente.



Bach. Machaca Sanchez Cecilia  
Sonia

DNI 48246361



Bach. Rodriguez Aysayaque,  
Angela Judith

DNI 74066251

*Lilian Polanco*  
Lilian N. Polanco-Chacon  
DIRECTORA I.E.P. BALMER



## ANEXO 5 Matriz de Consistencia

Pregunta General	Objetivo General	Hipótesis	Variable de investigación	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<b>PG: ¿Cuál es la percepción de los padres de familia respecto a la calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo 2019?</b>	OG: Conocer cuál es la percepción de los padres de familia respecto a la calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019	Por ser el presente estudio un estudio descriptivo no requiere del planteamiento de hipótesis. Al respecto, los estudios descriptivos por el hecho de que están enfocados en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento no requieren de hipótesis. Sin embargo, tal característica no le resta importancia científica ya que sirven como base cognoscitiva para estudios analíticos y experimentales en	<b>V: Calidad del servicio</b>	D1:Elemento tangibles	Equipamiento moderno	Enfoque: Cuantitativo
<b>Preguntas específicas</b>	<b>Objetivos Específicos</b>				Instalaciones físicas	Tipo de Investigación
<b>Pe1: ¿Cómo es la percepción de los padres de familia sobre los elementos tangibles en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019?</b>	Oe1: Precisar cómo es la percepción de los padres de familia sobre los elementos tangibles en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019				Apariencia del personal	Intervención del investigador: No experimental
				D2:Fiabilidad	Material de comunicación atractivos	Número de ocasiones: de
					Compromiso	Transversal
					Solución de Problemas	Nivel de investigación: Descriptivo
					Conformidad	
					Cumplimiento	
					Sin Errores	Población: 233 padres Muestra: 145 padres
				D3: Capacidad de Respuesta	Comunicación Rapidez	Técnica : Encuesta Instrumento :
					Disponibilidad	Cuestionario
<b>Pe2: ¿Cómo es la percepción de los padres de familia sobre la fiabilidad en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019?</b>	Oe2: Identificar como es la percepción de los padres de familia sobre la fiabilidad en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019					
<b>Pe3: ¿Cómo es la percepción de los padres de</b>	Oe3: Precisar cómo es la percepción de los padres de					

<b>familia sobre la capacidad de respuesta en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019?</b>	familia sobre la capacidad de respuesta en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019	donde si es necesario el planteamiento de hipótesis	D4: Seguridad	Confianza
<b>Pe4: ¿Cómo es la percepción de los padres de familia sobre la seguridad en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019?</b>	Oe4: Indicar como es la percepción de los padres de familia sobre la seguridad en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019		D5: Empatía	<hr/> Seguridad <hr/> Amabilidad <hr/> Conocimiento <hr/> Atención Individualizada
<b>Pe5: ¿Cómo es la percepción de los padres de familia sobre la empatía en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019?</b>	Oe5: Indicar cómo es la percepción de los padres de familia sobre la empatía en la Institución Educativa Particular Balmer – sede Cerro Viejo, Arequipa 2019			<hr/> Horarios Adecuados <hr/> Atención personalizada <hr/> Intereses de los estudiantes <hr/> Necesidades de los estudiantes

## ANEXO 6 Cuestionario

**CUESTIONARIO**

Estimado padre de familia: estamos llevando una investigación académica de tesis de pregrado con el propósito de recoger su opinión sobre la Calidad del Servicio de la Institución . Para ello, es importante su sincera opinión y así poder obtener una valoración fiable de la investigación. La información es reservada y confidencial. Quedaremos muy agradecido por su colaboración.

**INSTRUCCIONES:**

- 1) Marque con una "X" en el casillero **1 = totalmente en desacuerdo 2 = en desacuerdo 3 = ni acuerdo ni en desacuerdo 4 = de acuerdo 5 = totalmente de acuerdo**
- 2) Lee con atención y no temas en preguntar cualquier duda mientras completes el cuestionario.
- 3) Este cuestionario es anónimo. No firmes ni escribas ninguna identificación.

		1	2	3	4	5
1.	La Institución, cuenta con equipos modernos y actualizados.	1	2	3	4	5
2.	Las instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
3.	La apariencia y presentación del personal de la Institución, son limpias y alineadas.	1	2	3	4	5
4.	Los materiales asociados con el servicio (guías, folletos, reportes, programas, etc) son interesantes.	1	2	3	4	5
5.	La institución le entrega de documentos y/o reportes de nota el en plazo establecido.	1	2	3	4	5
6.	La institución le muestra disponibilidad de ayuda con prontitud al cliente cuando tiene un problema.	1	2	3	4	5
7.	El personal de la Institución, realiza un buen servicio desde la primera vez.	1	2	3	4	5
8.	En la Institución, el personal concluye el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5
9.	El personal de la institución mantiene sus expedientes sin algún tipo de error.	1	2	3	4	5
10.	Usted siente que la institución lo mantiene informado en lo que corresponde al servicio brindado.	1	2	3	4	5
11.	El personal de la Institución brinda un servicio rápido.	1	2	3	4	5
12.	El personal de la Institución está dispuesto a ayudarlo.	1	2	3	4	5
13.	El personal nunca está demasiado ocupado como para atenderlo.	1	2	3	4	5
14.	El comportamiento del personal de la Institución le inspira confianza	1	2	3	4	5
15.	Usted, se siente seguro cuando realiza sus trámites en la Institución.	1	2	3	4	5
16.	Los empleados de la Institución, son amables con usted.	1	2	3	4	5
17.	El personal cuenta con conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	1	2	3	4	5
18.	En la Institución, la atención que se le ofrece es individualizada.	1	2	3	4	5
19.	La Institución tiene horarios de trabajo adecuados para los padres de familia.	1	2	3	4	5
20.	La Institución cuenta con personal que le ofrece una atención personalizada.	1	2	3	4	5
21.	El personal de la Institución se preocupa por los intereses de sus estudiantes.	1	2	3	4	5
22.	El personal de la Institución comprende las necesidades de sus estudiantes.	1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS POR SU OPINIÓN ...



## ANEXO 7 Formato de Validación de Instrumento

## FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

EVALUADOR: Renato Martínez Malaga FECHA: 13/09/19'  
 INSTRUMENTO: Percepción de la calidad del servicio educativo en la institución educativa Particular Balmer- Sede Cerro Viejo, Arequipa 2019

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIAS
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
La Institución, cuenta con equipos modernos y actualizados.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Las instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología				✓		¿Qué se entiende por atractivo?
La apariencia y presentación del personal de la Institución, son limpias y alineadas.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Los materiales asociados con el servicio (guías, folletos, reportes, programas, etc) son interesantes.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual				✓		
	Redacción y Terminología					✓	
La institución le entrega de documentos y/o reportes de nota el en plazo establecido.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
La institución le muestra disponibilidad de ayuda con prontitud al cliente cuando tiene un problema.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
El personal de la Institución, realiza un buen servicio desde la primera vez.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
En la Institución, el personal concluye el servicio en el tiempo prometido.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
El personal de la institución mantiene sus expedientes sin algún tipo de error.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIAS
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
Usted siente que la institución lo mantiene informado en lo que corresponde al servicio brindado.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
El personal de la Intitución brinda un servicio rápido.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
El personal de la Institución está dispuesto a ayudarlo.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
El personal nunca está demasiado ocupado como para atenderlo.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología				✓		
El comportamiento del personal de la Institución le inspira confianza	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Usted, se siente seguro cuando realiza sus trámites en la Institución.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología				✓		
Los empleados de la Institución, son amables con usted.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
El personal cuenta con conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
En la Institución, la atención que se le ofrece es individualizada.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
La Institución tiene horarios de trabajo adecuados para los padres de familia.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología				✓		

agregar "atención"

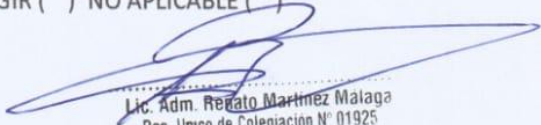
CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIAS
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
La Institución cuenta con personal que le ofrece una atención personalizada.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
El personal de la Institución se preocupa por los intereses de sus estudiantes.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología				✓		Usar palabras "necesitas"
El personal de la Institución comprende las necesidades de sus estudiantes.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	

EL QUE SE SUSCRIBE, Renato Martínez Malaga  
IDENTIFICADO CON DNI N° 29605707 Y N° DE COLEGIATURA 01925 CERTIFICO QUE REALICE EL  
JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO ADAPTADO POR LAS EGRESADAS:

- MACHACA SÁNCHEZ, CECILIA SONIA
- RODRIGUEZ AYNAYANQUE, ANGELA JUDITH

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE (✓) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR ( ) NO APLICABLE ( )

  
Lic. Adm. Renato Martínez Malaga  
Reg. Único de Colegiación N° 01925

FIRMA

D.N.I. 29605707

**FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

EVALUADOR: CHRISTIAN KARLOS MUSCOSO CARO FECHA: 12/09/2019

INSTRUMENTO: Percepción de la calidad del servicio educativo en la institución educativa Particular Balmer- Sede Cerro Viejo, Arequipa 2019

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIAS
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
La Institución, cuenta con equipos modernos y actualizados.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
Las instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
La apariencia y presentación del personal de la Institución, son limpias y alineadas.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
Los materiales asociados con el servicio (guías, folletos, reportes, programas, etc.) son interesantes.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
La institución le entrega de documentos y/o reportes de nota en el plazo establecido.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
La institución le muestra disponibilidad de ayuda con prontitud al cliente cuando tiene un problema.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
El personal de la Institución, realiza un buen servicio desde la primera vez.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
En la Institución, el personal concluye el servicio en el tiempo prometido.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
El personal de la institución mantiene sus expedientes sin algún tipo de error.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIAS
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
Usted siente que la institución lo mantiene informado en lo que corresponde al servicio brindado.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
El personal de la Institución brinda un servicio rápido.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
El personal de la Institución está dispuesto a ayudarlo.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
El personal nunca está demasiado ocupado como para atenderlo.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
El comportamiento del personal de la Institución le inspira confianza	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
Usted, se siente seguro cuando realiza sus trámites en la Institución.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
Los empleados de la Institución, son amables con usted.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
El personal cuenta con conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
En la Institución, la atención que se le ofrece es individualizada.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
La Institución tiene horarios de trabajo adecuados para los padres de familia.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						

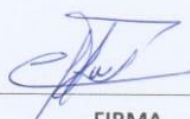
CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIAS
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
La Institución cuenta con personal que le ofrece una atención personalizada.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
El personal de la Institución se preocupa por los intereses de sus estudiantes.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
El personal de la Institución comprende las necesidades de sus estudiantes.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						

EL QUE SE SUSCRIBE, Christian Karlos Muzaso Caro  
IDENTIFICADO CON DNI N° 44106740 Y N° DE COLEGIATURA..... CERTIFICO QUE REALICE EL  
JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO ADAPTADO POR LAS EGRESADAS:

- MACHACA SÁNCHEZ, CECILIA SONIA
- RODRIGUEZ AYNAYANQUE, ANGELA JUDITH

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE (X) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR ( ) NO APLICABLE ( )



FIRMA

D.N.I. 44106740

**FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

EVALUADOR: FRANCISCO FREDY AYALA COCHOÑ FECHA: 12/09/19

INSTRUMENTO: Percepción de la calidad del servicio educativo en la institución educativa Particular Balmer- Sede Cerro Viejo, Arequipa 2019

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIAS
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
La Institución, cuenta con equipos modernos y actualizados.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
Las instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
La apariencia y presentación del personal de la Institución, son limpias y alineadas.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
Los materiales asociados con el servicio (guías, folletos, reportes, programas, etc.) son interesantes.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
La institución le entrega de documentos y/o reportes de nota el en plazo establecido.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
La institución le muestra disponibilidad de ayuda con prontitud al cliente cuando tiene un problema.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
El personal de la Institución, realiza un buen servicio desde la primera vez.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
En la Institución, el personal concluye el servicio en el tiempo prometido.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
El personal de la institución mantiene sus expedientes sin algún tipo de error.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIAS
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
Usted siente que la institución lo mantiene informado en lo que corresponde al servicio brindado.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
El personal de la Institución brinda un servicio rápido.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
El personal de la Institución está dispuesto a ayudarle.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
El personal nunca está demasiado ocupado como para atenderlo.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
El comportamiento del personal de la Institución le inspira confianza	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
Usted, se siente seguro cuando realiza sus trámites en la Institución.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
Los empleados de la Institución, son amables con usted.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
El personal cuenta con conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
En la Institución, la atención que se le ofrece es individualizada.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
La Institución tiene horarios de trabajo adecuados para los padres de familia.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						



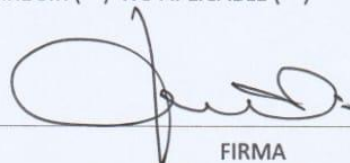
CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIAS
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
La Institución cuenta con personal que le ofrece una atención personalizada.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
El personal de la Institución se preocupa por los intereses de sus estudiantes.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
El personal de la Institución comprende las necesidades de sus estudiantes.	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						

EL QUE SE SUSCRIBE, Francisco Freyre Ayala Coetán  
IDENTIFICADO CON DNI N° 29576247 Y N° DE COLEGIATURA 1527 CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO ADAPTADO POR LAS EGRESADAS:

- MACHACA SÁNCHEZ, CECILIA SONIA
- RODRIGUEZ AYNAYANQUE, ANGELA JUDITH

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE (X) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR ( ) NO APLICABLE ( )



FIRMA

D.N.I. 29576247

## ANEXO 8 Base de Datos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5
2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	2	1	2
3	2	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	5	5
4	3	1	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3
5	1	1	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	2	4	3	5	3
6	2	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	4	4	4	2	4	2	2	2	3
7	2	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4	2	3	4	4	4
8	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5
9	1	1	1	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	3	2	4	5	3	1	2	4	4
10	2	2	5	3	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	2	3	3	4	4
11	3	2	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
12	2	2	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	2	4	4
13	1	2	4	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	1	3	3	1	2	1	4	4	4
14	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	3	5	5
15	2	3	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	2	3	2	3	3
16	3	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5
17	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
18	3	2	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
19	2	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4
20	3	2	4	4	5	5	2	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3
21	1	4	4	2	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
22	2	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	2	3	4	5	5
23	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3
24	1	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	3	3	4	5	4
25	3	4	4	3	4	1	3	1	3	1	3	5	4	5	3	4	3	2	4	3	3	3
26	2	2	4	4	4	2	4	3	2	2	4	3	2	4	4	4	3	2	2	3	4	4
27	2	2	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	2	3	5	4	2	3	5
28	1	1	4	3	5	3	3	4	4	1	1	2	3	3	1	4	4	2	2	3	3	3
29	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
30	2	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4
31	4	3	4	4	4	5	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3
32	1	1	3	1	1	5	5	4	4	5	4	5	3	3	3	5	4	2	5	4	3	4
33	2	2	5	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
34	1	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5
35	1	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
36	1	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
37	2	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4
38	2	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4
39	1	2	3	1	1	3	3	4	4	1	2	4	1	3	4	3	4	1	3	1	1	2
40	3	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5



86	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
87	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	4
88	2	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	
89	3	4	4	4	5	5	2	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	2	4	4	4	3
90	1	2	4	2	5	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	2	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	2	4	4	5	4	2	4	4	5	5
92	3	2	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3
93	1	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4
94	3	4	4	3	4	1	3	1	3	1	3	5	4	5	3	3	3	5	5	5	3	3
95	2	2	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4
96	3	2	5	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4
97	2	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
98	3	2	4	4	5	5	2	3	3	4	2	4	3	4	5	5	4	3	4	2	4	3
99	1	4	4	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
100	3	2	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	2	5	3	4	4
101	2	2	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	2	3	2	4	4
102	1	2	4	2	1	2	1	4	4	4	4	4	2	1	3	3	1	3	1	2	4	4
103	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	4	5	5
104	2	3	4	5	5	4	4	5	5	5	2	4	3	4	4	5	4	2	4	2	5	5
105	3	2	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	2	4	3
106	1	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	4	3	5	5	4	4	3	5	4
107	2	2	4	4	4	2	4	3	2	2	4	3	2	4	4	4	3	2	2	2	4	4
108	2	2	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	2	3	3	3	3	3	5
109	1	1	4	3	5	3	3	4	4	1	1	2	3	3	1	3	4	3	3	2	3	3
110	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	2	5	5	4	5
111	4	2	5	5	5	5	4	4	4	5	2	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4
112	2	3	4	4	4	5	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3
113	1	1	3	1	1	5	5	4	4	5	2	5	3	3	3	5	4	2	4	2	3	4
114	2	2	5	3	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	3
115	1	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	2	5	5
116	1	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
117	1	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
118	2	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4
119	2	2	4	3	4	2	2	3	4	3	3	4	2	4	4	5	4	3	3	2	4	4
120	1	2	3	1	1	3	3	4	4	1	2	2	1	3	4	3	4	1	4	1	1	2
121	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5
122	2	3	5	4	5	5	5	4	5	4	2	3	4	5	5	5	4	3	5	4	3	3
123	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5
124	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3
125	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
126	1	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4
127	1	3	5	5	5	3	3	3	3	1	5	3	5	3	5	5	3	3	5	2	5	3
128	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
129	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	2	5	4
130	1	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	5	4



## ANEXO 9 Resultados de la Prueba Piloto

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,971	,973	22

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1	78,95	392,261	,364	,975
V2	78,90	390,832	,471	,973
V3	78,10	378,516	,816	,969
V4	78,20	370,168	,798	,970
V5	78,10	389,884	,733	,970
V6	78,05	375,734	,865	,969
V7	78,25	377,566	,867	,969
V8	78,35	380,871	,764	,970
V10	78,30	381,905	,749	,970
V9	78,25	371,987	,856	,969

V11	78,35	378,766	,854	,969
V12	78,10	374,305	,845	,969
V13	78,85	387,292	,612	,971
V14	78,40	379,516	,826	,969
V16	78,25	375,461	,919	,969
V15	78,15	380,134	,836	,969
V17	78,50	377,000	,838	,969
V18	78,20	380,589	,807	,970
V19	78,65	373,924	,871	,969
V20	78,30	374,432	,891	,969
V21	78,45	374,261	,807	,970
V22	78,45	374,155	,734	,970

### Estadísticas de fiabilidad

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	145	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	145	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	22

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
equipamiento moderno	75,90	228,524	,362	,940
instalaciones_fisicas	75,38	226,779	,370	,941
apariencia_del_personal	73,92	216,924	,723	,936

material_de_comunicación	74,40	211,172	,741	,935
compromiso	73,94	219,989	,564	,938
solucion_de_problemas	74,23	212,385	,739	,935
conformidad	74,26	213,858	,727	,935
cumplimiento	74,21	217,419	,681	,936
sin errores	74,25	218,313	,612	,937
comunicación	74,34	214,325	,653	,937
rapidez	74,44	217,609	,583	,938
disposición_de_ayuda	74,18	216,926	,644	,937
disponibilidad	74,62	221,432	,494	,939
confianza	74,17	216,500	,737	,935
seguridad	74,05	215,449	,761	,935
amabilidad	74,05	214,713	,738	,935
conocimiento	74,19	215,833	,750	,935
atención individualizada	75,10	227,893	,324	,941
horarios adecuados	74,70	218,116	,564	,938
atención_personalizada	75,03	221,680	,501	,939
intereses_de_los_estudiante s	74,23	215,347	,714	,936
necesidades_de_los_estudia ntes	74,29	214,902	,740	,935



**ANEXO 10 Fotos de Aplicación del Instrumento en la Institucion Educativa**



