



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,**

ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“PERCEPCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
EDUCATIVOS EN LOS ESTUDIANTES Y PADRES DE
FAMILIA DEL NIVEL SECUNDARIO DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR
ADVENTISTA JAIME WHITE, 2017”.**

TESIS PRESENTADO POR :Bach.

Lidia Martha Quispe Contreras

Para optar al Título Profesional

de Licenciado en Administración

ASESOR :

Mgt. VELASQUEZ BERNAL

CAMILO

Puerto Maldonado

2017



PRESENTACIÓN

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL
CUSCO.**

En cumplimiento al Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Andina del Cusco y con la finalidad de optar al título Profesional de Licenciado en Administración, pongo a consideración de ustedes el presente estudio de caso plasmada en una tesis titulado: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS ESTUDIANTES Y PADRES DE FAMILIA DEL NIVEL SECUNDARIO DE LA INSTITUCION EDUCATIVA PARTICULAR ADVENTISTA JAIME WHITE DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO, 2017, resultado de todo un proceso de investigación realizado conforme al Plan de Tesis aprobado por la Escuela de Post Grado de la UAC.

Con la confianza de contribuir al desarrollo universitario a través de esta investigación, pongo a vuestra conside

ración, para la recepción de las aportaciones, observaciones y demás recomendaciones para enriquecer esta presentación.

Atentamente

Lidia Martha Quispe Contreras



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por brindarme fuerzas y paciencia para poder concluir con este trabajo, gracias infinitas a él. A mi esposo, por su apoyo y comprensión en esta etapa tan difícil. A mis padres por su apoyo y cariño. A todos los docentes, que contribuyeron con mi formación académica.

A la Mgt. Kelma Gonzales Álvarez por su buena orientación y buenos consejos en el desarrollo de este trabajo de investigación. A mi dictaminante Evelyn Carazas Araujo, por su ayuda brindada.

A todos mis profesores y amigos que me acompañaron en este estudio de investigación, mi más sincero agradecimiento.



DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios, por acompañarme en la realización y culminación de este proyecto, a mi amado esposo y mis bellos hijos, por su apoyo y confianza continua, indispensables para un trabajo esmerado y responsable.



INDICE

PRESENTACIÓN	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
INDICE	iv
INDICE DE TABLA	vi
INDICE DE FIGURA	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1.Planteamiento del problema.	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.4 Justificación	5
1.4.1 Relevancia social	5
1.4.2 Implicancias prácticas	5
1.4.3 Valor teórico	5
1.4.4 Utilidad metodológica	6
1.4.5 Viabilidad o factibilidad	6
1.5 Delimitación de la investigación	6
1.5.1 Delimitación temporal	6
1.5.2 Delimitación espacial	6
1.5.3 Delimitación conceptual	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de estudio	8
2.1.1 Antecedentes internacionales	8
2.1.2 Antecedentes Nacionales	12
2.2 Bases Legales	14
2.3 Bases Teóricas	15



2.3.1 Calidad de servicio educativo	15
2.3.2 Características del servicio educativo	15
2.3.3 Factores del servicio educativo	16
2.3.4 Teorías relacionadas a la Calidad de servicio educativo	22
2.4 Marco conceptual	25
2.5. Variable	26
2.5.1 Variable de estudio	26
2.5.2 Conceptualización de variable	26
CAPITULO III: METODO DE INVESTIGACION	29
3.1 Tipo de investigación	29
3.2 Enfoque de la investigación	29
3.3 Diseño de la investigación	29
3.4. Alcance de la investigación	30
3.5 Población y muestra	30
3.5.1 Población	30
3.5.2 Muestra	31
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.6.1 Técnica (s)	31
3.6.2 Instrumentos	32
3.7 Procesamiento y análisis de los datos	32
CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	33
4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	33
4.1.1 Presentación del instrumento	33
4.1.2 Baremación	34
4.1.3 Fiabilidad del instrumento	34
4.2 Resultado por variable en los alumnos	35
4.3 Resultados por dimensiones en la encuesta para los alumnos	37
4.4 Resultado por variable en la encuesta para los padres de familia	42
4.5 Resultados por dimensiones en los padres de familia	43
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	54



INDICE DE TABLA

Tabla 1 Conceptualización de variable..... 26

Tabla 2 Operacionalización de variable 28

Tabla 3. Distribución de los ítems cuestionario 33

Tabla 4.- Tabla de baremación..... 34

Tabla 5.- Tabla de baremación para la cuarta dimensión: resultado del servicio 34

Tabla 6.- Estadísticos de fiabilidad en la encuesta para los alumnos 35

Tabla 7.- Estadísticos de fiabilidad en la encuesta para los padres de familia 35

Tabla 8.- Resultado por variable..... 36

Tabla 9. Reputación de la Institución 37

Tabla 10. Satisfacción del usuario..... 39

Tabla 11. Involucramiento del usuario..... 40

Tabla 12. Resultado del servicio..... 41

Tabla 13. Calidad de los servicios educativos en los padres de familia 42

Tabla 14. Reputación de la institución..... 44

Tabla 15. Satisfacción del usuario..... 45

Tabla 16. Involucramiento del usuario..... 46

Tabla 17. Resultado del servicio..... 48



INDICE DE FIGURA

Figura 1.- Resultado por variable	36
Figura 2. Reputación de la Institución.....	38
Figura 3. Satisfacción del usuario	39
Figura 4. Involucramiento del usuario	40
Figura 5. Resultado del servicio	41
Figura 6. Calidad de los servicios administrativos	43
Figura 7. Reputación de la Institución.....	44
Figura 8. Satisfacción del usuario	46
Figura 9. Involucramiento del usuario	47
Figura 10. Resultado del servicio	48



RESUMEN

El siguiente trabajo de indagación se desarrolló en la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White, y tuvo como objetivo conocer la percepción de la calidad de los servicios educativos en los alumnos y padres de familia del nivel secundario de la ciudad Puerto Maldonado - 2017. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de alcance descriptivo y diseño no experimental, la población en estudio estuvo constituida por 250 alumnos y 500 padres de familia, hallándose una muestra de 53 alumnos y 60 padres de familia, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios distintos con escala de tipo Likert la cual fue diseñada específicamente para este trabajo. EDU

De acuerdo a los resultados se obtuvo que un 64, 15 % de los alumnos encuestados consideran que la calidad de los servicios educativos es buena, seguida de un 30.19 % que lo considera regular, mientras que un 61, 7 % de los padres de familia también percibe que la calidad de los servicios es buena, seguida de un 21,67 % que percibe que la calidad de los servicios es regular; por otro lado considerando que existe un porcentaje que no se siente a gusto con el servicio brindado, es allí donde la institución debe promover una mejor calidad de servicio.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, reputación, motivación, desempeño laboral, percepción, calidad de servicio educativo.



ABSTRACT

The present research work was developed in the private educational institution Jaime White, and had as objective to know the quality of the educational services in the students and parents of the secondary level of the city Puerto Maldonado, 2017. The research approach It was quantitative, descriptive in scope and non-experimental in design. The study population consisted of 250 students and 500 family fathers. A sample of 53 students and 60 family fathers were found, to whom a questionnaire with a scale of type was applied. Likert which was designed specifically for this work. According to the results, 64.2% of the students surveyed consider that the quality of the educational services is good, and 61.7% of the parents also consider that the quality of the services is good, considering that there is a percentage that does not feel comfortable with the service provided, this is where the institution should promote a better quality of service.

Keywords: Quality, satisfaction, reputation, motivation, work performance, perception, quality of educational service.



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

La calidad en los servicios educativos se originó en el siglo XVI y se utilizó como proceso de evaluación y mejora, concediéndole gran importancia al enfoque en el cliente (estudiante) y su satisfacción (padre de familia)

En 1988 se crea el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM) y consecutivamente se crea el Premio Europeo de la Calidad, los requisitos y características para la obtención de este premio, han sufrido transformaciones con los años, hasta su última versión en 1999; el liderazgo, satisfacción del cliente, la innovación y mejora continua son los ejes que sustentan este modelo, podemos concluir que si entendemos la calidad como eje y objetivo permanente en la institución educativa, el accionar de los máximos responsables al momento de tomar las mejores decisiones estratégicas contando con herramientas que agilicen su función al igual que cada uno de los miembros de la entidad instructiva. Para esto existen modelos que permiten, de una manera metódica, bucear desde la autoevaluación hacia etapas en las que la calidad se demuestra públicamente mediante sistemas de acreditación y certificación. En términos generales, la calidad de servicio educativo es la consecuencia de comparar lo que el usuario espera recibir



de un servicio con lo que realmente recibe. En estos postreros tiempos, con lo que respecta en el tema de la educación, una de las principales investigaciones está referida a la preocupación por el mejoramiento de la calidad en las instituciones escolares, con la finalidad de promover un óptimo régimen de vida a los pueblos y por ende mejorar las oportunidades de desarrollo para el hombre.

En este aspecto el Perú no ha sido la excepción, desde las instancias estatales, gobiernos, casas de estudio y estudiosos del tema, se han planteado propuestas, que buscan desde diferentes juicios acercarse al tema de Calidad Educativa. Es importante detenerse a investigar la calidad de educación que perciben, teniendo en cuenta que el proceso de transformación de la educación se da en los estudiantes, es por eso que se debe investigar qué calidad de educación perciben y lo que realmente están recibiendo, asimismo los padres o apoderados vienen a ser un usuario de segundo grado, pues también perciben el servicio que se les brinda a sus hijos(as). La educación que brinda los colegios en la Región de Madre de Dios, está clasificada en un nivel medio, llamado también “en proceso” según la Evaluación Censal de Estudiantes realizada en el año 2015, la escasa mejora en la educación se debe a que los profesores no usan materiales didácticos que rige el gobierno a nivel nacional, agregando la poca profesionalidad de docentes en las aulas y la inadecuada construcción de ambientes que protegen y ayudan al rápido aprendizaje de los estudiantes.

Ante los retos que vive la educación a nivel nacional, en la región de Madre de Dios, en el Distrito de Tambopata, provincia de Tambopata, la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White cuenta con 61 trabajadores, siendo 51 profesores que conforman la plana docente. En la actualidad se vienen recibiendo quejas debido



al descontento por parte de los padres de familia y estudiantes, lo cual indica que probablemente se presta un servicio educativo inadecuado, manifestándose en la reputación de la institución, satisfacción e involucramiento del usuario, manifestándose en los resultados del servicio; considerando que toda institución educativa busca brindar un servicio de calidad y con la perspectiva de conservar a los usuarios de este servicio se debe encontrar la forma de cambiar esta situación mediante estrategias a ejecutar en todos los factores que integran la entidad formativa; de continuar con la práctica que se viene observando en la institución educativa Particular adventista Jaime White, se corre el riesgo de la deserción escolar o una posible disminución en las matriculas, por lo cual se plantea el siguiente problema:

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo es la percepción de la calidad de los servicios Educativos en los estudiantes y padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White, de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017?

1.2.2 Problemas específicos

PE1.- ¿Cómo es la reputación de la institución en los estudiantes y padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White, de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017?



PE2.- ¿Cómo es la satisfacción del usuario en los estudiantes y padres de familia el nivel secundario de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White, de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017?

PE3.- ¿Cómo es el involucramiento del usuario en los estudiantes y padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White, de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017?

PE4.- ¿Cómo es el resultado del servicio en los estudiantes y padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White, de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Conocer la percepción de la Calidad de los Servicios Educativos en los estudiantes y padres de familia de nivel secundario de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White, de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

OE1.- Conocer la reputación de la institución en los estudiantes y padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White, de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017.

OE2.- Conocer la Satisfacción del usuario en los estudiantes y padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White, de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017.



OE3.- Conocer el involucramiento del usuario en los estudiantes y padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White, de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017.

OE4.- Conocer el resultado del servicio en los estudiantes y padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White, de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017.

1.4 Justificación

1.4.1 Relevancia social

La trascendencia de este estudio, recae en la importancia de la Calidad de los Servicios Educativos brindada por los trabajadores del Colegio Jaime White, buscando generar mejoras en la calidad de servicio y por ende alcanzar un nivel de enseñanza muy alta y así mejorar el nivel educativo tanto en la ciudad como a nivel regional.

1.4.2 Implicancias prácticas

El siguiente trabajo de investigación permitirá a los directivos (director, sub director) a identificar las áreas críticas y tomar medidas correctivas necesarias en cada una de las áreas correspondientes para lograr mejores resultados en el servicio al cliente.

1.4.3 Valor teórico

La presente investigación consolidará y profundizará los estudios realizados sobre la variable Calidad de los servicios educativos.



1.4.4 Utilidad metodológica

El siguiente estudio de investigación es relevante ya que los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizaron, pueden servir como referencia para otros trabajos de investigación.

1.4.5 Viabilidad o factibilidad

El trabajo realizado fue posible, porque se contó con acceso a la información sobre la Institución Educativa, se cuenta con recursos humanos, recursos financieros y tiempo por parte del investigador, lo que hizo que no se presenten obstáculos para la realización de dicha investigación.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación temporal

El siguiente trabajo de investigación fue llevado a cabo durante los meses comprendidos entre Setiembre a Diciembre del presente año 2017.

1.5.2 Delimitación espacial

El estudio realizado se llevó a cabo a nivel institucional y específicamente en la Institución Particular Adventista Jaime White, ubicado en la región de Madre de Dios, provincia de Tambopata, Distrito de Tambopata.

1.5.3 Delimitación conceptual



El siguiente estudio de investigación divisa el estudio de una sola variable, la cual es la Percepción de calidad de los Servicios Educativos y sus respectivas dimensiones relacionada al área de marketing.



CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio

2.1.1 Antecedentes internacionales

1.- Título: Medición de la Percepción de la Calidad del Servicio de Educativo por parte de los estudiantes UPTC DUITAMA

Autor: Edison Jair Duque Oliva; Cesar Ramiro Chaparro Pinzón

Universidad: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, seccional Duitama.

Para optar el grado académico de: Magister en Administración

Conclusiones:

La cultura y aprendizaje se torna cada vez más importante, ya que es esencial en toda mejora o avance de los pueblos, dentro de toda cultura o región geográfica. Las administraciones gubernamentales realizan inmensos desafíos para perfeccionar la enseñanza, tanto en eficacia y disposición, basando algunos de sus proyectos de gerencia en reformas políticas orientadas a la educación. Brindar educación de calidad es necesaria e irrefutable, así mismo es necesario revelar los mecanismos que toda educación óptima debe poseer,



más en este tiempo donde la competitividad ha aumentado y se ha vuelto difícil conseguir la lealtad del cliente, en este caso, el estudiante. La educación tiene todas estas características: intangibilidad, caducidad, heterogeneidad, inseparabilidad. Como resultado de dicho estudio surgió un estándar que ayuda a medir la calidad que perciben dichos estudiantes, teoría que se sustenta en estudios previos al Marketing de servicio siendo cinco dimensiones sustentadas por Parasuraman *et al.* (1988), como son: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Se puede decir entonces que el instrumento propuesto posee confiabilidad y validez, así mismo, se pudo evaluar el servicio de calidad que perciben los educandos así también las perspectivas que ellos tienen; también se pudo confrontar las debilidades y fortalezas de dicha entidad educativa, con la intención de que los administrativos entren a encargarse sobre dichos aspectos. A la luz de los resultados que arroja este estudio, son los profesores quienes inciden más directamente con los estudiantes, ya que los alumnos se encuentran en una edad dócil y por lo tanto vienen a ser manejables y a la vez influenciados por los mismos docentes. (Oliva Duque & Chaparro Pinzon, 2012)

2.-Título: Percepción Docente de la Calidad de Servicio Educativo Universitario

Autores: Oscar Reyes Sánchez; Marcela Reyes Pazos; Prudencio Rodríguez Días.

Universidad: Universidad Autónoma de Baja California

Para optar el grado académico de: Magister en Administración



Conclusiones:

Se admitió la hipótesis general, como la percepción del servicio de calidad educativa, ya que está ligada a la importancia de los componentes que lo conforman, teniendo un nivel de medida en “ni de acuerdo” “ni en desacuerdo”.

- La magnitud de la percepción de los docentes de la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio educativo universitario es satisfactoria, es decir que se está de acuerdo con ella.
- La magnitud de la percepción de la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio educativo universitario es satisfactoria, es decir que se está de acuerdo con ella.
- La magnitud de la percepción de la dimensión de la capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo universitario, es satisfactorio, es decir que se está de acuerdo con ella.
- La magnitud de la percepción de la dimensión empatía de la calidad del servicio Educativo universitario es satisfactoria, es decir que se está de acuerdo con ella.

Se hace la refutación porque en todas estas dimensiones, la respuesta promedio es de 3, al no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Para esta evaluación se utilizó el instrumento servqualing, cuya base se apoya en el servqual de Parasuraman et al. (1988, 1991), considerando solo las apreciaciones y adecuándolo al contexto universitario. Se considera fiable el instrumento ya que el alfa de Cronbach indica un 0.940. La calidad del servicio percibida por



los docentes consta de cinco factores, como son la atención empática, respuesta segura, satisfacción eficaz, comunicación eficaz y confianza. El instrumento sirvió para implementar modelos de gestión de calidad, así como prever de información objetiva a los administrativos para un estudio de entorno y gestión institucional, procurando guiarlo a la planificación operativa y estratégica. (Reyes Sanchez, Reyes Pazos, & Rodriguez Dias , 2011)

3.- Título: Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”

Autor: Salas Bustos Juana Carola; Lucin Arboleda Rossana Jacqueline

Universidad: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Para optar el grado de: Magister en Administración de empresas, con mención al marketing

Conclusiones:

Dicha indagación aporta para la mejora de la institución educativa, considerada como el lugar donde efectivamente se puede desarrollar experiencias, aptitudes, habilidades y valores que rigen una educación íntegra, reconociendo también la importancia de sus administrativos. Existe un nivel calificado hacia los docentes, pues todos cuentan con un grado académico superior, y eso otorga una garantía en la condición académica de dicha institución, ya que también la ley de educación así lo exige. Al analizar el ambiente organizacional y laboral de los docentes se pudo determinar que



existe un alto nivel de satisfacción, ya que su identificación con la organización es muy buena. Al revelar sus fortalezas y oportunidades que tiene la entidad educativa, se determinó que tanto padres, estudiantes y docentes están satisfechos con el servicio ofrecido, la administración debe enfocar sus esfuerzos en mejorar su infraestructura, esto conlleva a realizar en el futuro una mayor inversión en su infraestructura física para mejorar el servicio presente y poder brindar nuevos servicios a la comunidad y con ello brindarles un valor agregado. Luego de identificar sus debilidades y amenazas que tiene dicha institución se pudo comprobar que la educación pública es una amenaza muy fuerte por lo mismo que no efectúa ninguna cobranza, lo cual es un factor predominante, ya que el sector donde se ubica dicha institución es un lugar de escasos recursos económicos, lo cual originó una baja de alumnos en el período 2005- 2010, lo cual se vió reflejado en los ingresos generados por la institución.” (Salas Bustos & Lucin Arboleda, 2013)

2.1.2 Antecedentes Nacionales

1.- Título: Modelo Prospectivo de Simulación de la Calidad de los Servicios Educativos en la Universidad Peruana

Autor: Rosmery Agustina Mayta Huatuco

Universidad: Universidad Nacional de Ingeniería

Para optar el grado académico de: Magister en ciencias con mención en ingeniería de sistemas

Conclusiones:



El Modelo Prospectivo de Simulación permite crear un ambiente propicio de motivación y reduce la incertidumbre, este Modelo Prospectivo de Simulación Basado en Redes Bayesianas permite identificar por cada área evaluada los atributos que tienen mayor impacto en los servicios de calidad que ofrece la UNMSM y en la satisfacción de sus alumnos, además, los administradores de los diferentes niveles pueden tomar decisiones asertivas utilizando la probabilidad de ocurrencia de los atributos de la calidad de los servicios que tienen mayor impacto en la satisfacción de alumno, y de esta manera garantizar en el tiempo una calidad mejor en los servicios.” (Huatuco, 2010)

2.-Título: Validación de un instrumento para evaluar la Calidad del Servicio Educativo que brindan las Instituciones Educativas Parroquiales

Autor: Francis Díaz Flores

Universidad: Universidad Nacional Mayor San Marcos

Para optar el grado académico de: Magister en Educación con mención en evaluación y acreditación de la calidad de la educación

Conclusiones:

El servicio de calidad educativo que brinda esta institución educativa Reina de la Paz es de mediana calidad; concluye también que sus únicas fortalezas son la comunidad y procesos académicos. Se pudo identificar sus debilidades cuyos factores son su infraestructura, equipamiento, imagen institucional e impacto en el medio, así como los componentes abarcan a los docentes, materiales educativos, presupuesto, entre otros. (Díaz Flores, 2010)



3.- Título: La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “María Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011.

Autor: Virginia Filomena Areche Zarate

Universidad: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Para optar el grado académico de: Magister en Educación con mención en evaluación y acreditación de la calidad de la educación

Conclusión:

Se determinó una relación importante en la gestión institucional y el servicio de calidad educativo, así mismo las variables son significantes, pues su relación es positiva y alta. También se determinó una relación importante en la calidad del servicio educativo y la innovación de la gestión institucional, resultando una relación positiva y alta. Se determinó una relación importante entre la calidad del servicio educativo y la evaluación en la gestión institucional, con una relación positiva y alta, se determinó una relación importante en la calidad del servicio educativo y la investigación en la gestión institucional, siendo tal relación positiva y alta. (Zarate, 2011)

2.2 Bases Legales

La Calidad de la Educación en Perú se da mediante la ley 28044, “Ley General de Educación”, indicando que educación de calidad es el alto nivel de formación que las personas desean alcanzar, enfrentando los retos y progresos, para continuar aprendiendo durante toda la vida. Las instituciones encargadas de evaluar, acreditar, y certificar, buscan promover una cultura de calidad en los docentes y las



instituciones educativas, la supervisión también se da en los ámbitos nacionales y regionales así como en la calidad de enseñanza, procesos pedagógicos y de gestión. Según Resolución Directoral N°0111 el 14 de Abril de 1992 se autorizó el funcionamiento del servicio educativo del nivel primario del Centro Educativo Particular Jaime White de Puerto Maldonado, Distrito de Tambopata, Provincia de Tambopata.

Según Resolución Directoral N° 0490, el 17 de Abril de 1995 se autorizó la ampliación del funcionamiento del servicio educativo del nivel inicial y secundario, Obteniendo así la Licencia N° 003336, expediente N° 010774-15 con fecha de 05/06/15.

2.3 Bases Teóricas

2.3.1 Calidad de servicio educativo

El servicio percibido requiere de una buena interacción entre el usuario y el representante de una institución, las percepciones del usuario es muy importante ya que la calidad del servicio es la satisfacción del cliente, lo cual se logra cuando sobrepasan sus expectativas.

2.3.2 Características del servicio educativo

Las características que tienen los servicios, y que los hace distinguir de los productos son:

A. Intangibilidad:

Según Tafur, el servicio no puede olerse, probarse, sentirse, inventariar, patentar y mucho menos demostrar su calidad antes de la prestación.



B. Heterogeneidad: (o Variabilidad)

Los servicios nunca podrán ser iguales, ya que se realizan en situaciones y lugares distintos, realizados por distintas personas, considerando el mismo estado de ánimo, pues nunca los servicios serán iguales. Es por eso, que se necesita elegir de la mejor manera a las personas que estarán al frente de la empresa, brindando dichos servicios. (Tafur Vasquez, 2014)

C. Inseparabilidad:

(Tafur Vasquez, 2014). Menciona: La producción y el consumo se dan simultáneamente a estas funciones, se le agrega la función de venta, esto recae también a la persona que brinda el servicio.

D. Perecibilidad:

(Tafur Vasquez, 2014). Indica que los servicios no pueden almacenarse, ya que un servicio no cuenta con fecha de expiración.

E. Ausencia de Propiedad:

(Tafur Vasquez, 2014). Dice que los usuarios adquieren un derecho al recibir una prestación, más no la propiedad del mismo, pasada la prestación del servicio, sólo queda como un recuerdo.

2.3.3 Factores del servicio educativo

(Palominos Belmar , Osorio Rubio, Quezada Llanca, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela, 2015). Indica: “En su trabajo de investigación de Calidad de los Servicios Educativos según los estudiantes de una Universidad pública en Chile, los factores son:”



A.- Reputación de la institución: Viene a ser una actitud acumulada hacia la institución, fundada en todas las experiencias vividas que tuvo el usuario con dicha institución, dentro de ello predomina los valores y principios organizacionales que pueda estar recibiendo, dirigiéndose directamente al prestigio e imagen institucional de la entidad educativa. (Palominos Belmar , Osorio Rubio, Quezada Llanca, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela, 2015)

- **Imagen institucional:** (Capriotti, 2012) menciona que es la percepción que tiene un público en general de una marca, empresa, servicio o producto.
- **Experiencias:** (Agamben, 2004) Describe que la experiencia es el producto surgido de nuestro entendimiento, así como la recopilación de nuestras percepciones.
- **Valores y principios organizacionales:** (Morales, 2005) menciona que las creencias y convicciones influyen decisivamente en la actitud de los colaboradores de una entidad u organización, estos principios ayudan y determinan cómo los integrantes de una organización puedan interpretan los problemas y tomar las decisiones adecuadas para cada situación.

B. Satisfacción del usuario: (Palominos Belmar , Osorio Rubio, Quezada Llanca, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela, 2015) Mencionan: “La satisfacción con el servicio se refiere al cumplimiento pleno de las expectativas que el cliente tiene con la organización, basada en la calidad del servicio docente, personal administrativo e infraestructura”.



- **Calidad del servicio docente:** Según Araya, la calidad del servicio docente está enmarcado de alguna manera por lineamientos generales del sistema educativo, los discernimientos que pueda tener el docente, tienen que compartirse con los valores de la entidad educativa, de esta manera se originará un resultado movilizador, es decir, que la responsabilidad no recae únicamente en el docente, sino en el conjunto de la organización educativa en sí; se puede afirmar entonces que (existen dos dimensiones: externas e internas; la dimensión interna centrada en el maestro y la dimensión externa centrada en los directivos, recayendo un importante grado de responsabilidad en ellos).
- **Calidad del servicio administrativo:** Palominos Belmar, et al describe que esta área oficia los trámites necesarios para el cumplimiento del apoyo logístico a las áreas académicas y administrativas, certificando así, a los estudiantes en general una completa prestación de los servicios.
- **Calidad de infraestructura y equipamiento:** Para que los estudiantes respondan significativamente a la enseñanza que se imparte en un centro de estudios, se requiere considerar la infraestructura como el equipamiento adecuado a las áreas o instalaciones donde se brindará dicho servicio; para ello es fundamental considerar los mobiliarios, áreas de esparcimiento, instalaciones sanitarias, etc. no dejando de lado el área pedagógico y curricular; de esta forma se contribuirá a



brindar una formación integral y por ende un servicio de calidad.

(Vexler, 2005)

C. Involucramiento del usuario: El sistema de producción de servicios es un consumo simultáneo, este sistema implica la participación, desempeño y actitud por parte de los estudiantes, ya que juegan un rol muy importante en el servicio brindado, ocasionando un efecto multiplicador, ya sea negativo o positivo en el servicio ofrecido.

- **Participación:** Se interpreta como la disposición o voluntad que pueda tener una persona a la realización o involucramiento de algo.
- **Desempeño:** Es una medida de las capacidades del alumno, que expresa lo que éste ha aprendido.
- **Actitud:** Se considera como el comportamiento o disposición de una persona basada en las experiencias vividas en respuesta a cualquier clase de objeto o situación.

D. Resultados del servicio: Consta del cumplimiento de los objetivos que se plantea conseguir con el servicio ofrecido; así mismo la verificación para saber si se está cumpliendo los objetivos trazados en términos del valor añadido al conocimiento, a las habilidades, desarrollo personal y por consiguiente la satisfacción del estudiante.

- **Logro de objetivos:** Se refiere al objetivo que persigue.



- **Desarrollo personal del estudiante:** Son aquellas habilidades que el estudiante ha ido adquiriendo, dentro del año académico.

2.3.4. Componentes de la calidad en instituciones educativas

Consta de dos componentes: indicadores y predictores.

1.- INDICADORES.- Según Díaz, sirve para constatar la calidad, que ponen de manifiesto el grado de calidad alcanzado y nos ofrecen el perfil de calidad de un centro educativo.

a). Indicadores referidos al funcionamiento de la institución

- **Prestigio o reputación que adquiere una institución con respecto a sus pares.**
- **Disponibilidad de recursos académicos y financieros necesarios para el funcionamiento eficiente de la institución.**
- **Resultados que obtiene la institución en las funciones básicas que le competen.**
- **Apreciación del valor agregado del servicio que ofrece.**

b.- Indicadores referidos a las autoridades

- **Estilos de gestión y liderazgo.**
- **Tipo de autoridad que ejercen.**
- **Formación o capacitación específica que poseen para desempeñar funciones de dirección.**
- **Cualidades éticas y morales en el desempeño de sus funciones.**



c.- Indicadores referidos al personal docente

- Grados y títulos académicos que ostentan.
- Porcentaje de post graduados del personal docente.
- Asistencia de programas y eventos de capacitación.
- Participación en eventos académicos.

d.- Indicadores referidos a los estudiantes

- Habilidades académicas.
- Aptitudes académicas.
- Motivación de logro.

2.-PREDICTORES: Según Díaz, los centros educativos deben reunir ciertos factores de calidad; englobando recursos materiales y humanos, estableciendo el patrimonio con el que la institución lleve a cabo su actuación, (incluyendo los recursos materiales, el profesorado, personal no docente y alumnos). (Diaz Flores, 2010):

a). **Recursos Materiales:** Las condiciones de trabajo debe contar con instalaciones optimas que ayudará a mejorar el proceso enseñanza y aprendizaje, Dentro de tales recursos hay que contemplar:

- Edificios e Instalaciones
- Mobiliario
- Materiales Didácticos



- Biblioteca
 - Áreas de esparcimiento
 - Salas de computo
- b). **El profesorado y otro personal Docente: La calidad del servicio educativo cumple un rol muy significativo en su institución, y por ende repercute en la sociedad. Es por ello que se debe considerar como un apoyo elemental a los profesores y así potencializar en la calidad educativa que radica en ellos, entre estas variables de calidad educativa se puede mencionar la formación inicial, estabilidad y permanencia, nivel formativo, formación continua, actitud, salud laboral, experiencia profesional, liderazgo educativo, autosatisfacción profesional, etc.**

2.3.4 Teorías relacionadas a la Calidad de servicio educativo

A. Teoría de la Motivación - Higiene (Frederick Herzberg).

La teoría de la motivación-higiene, también conocida como teoría de los dos factores o teoría Bi-factorial establece que dichos factores que generan insatisfacción en los trabajadores son totalmente diferentes de los factores que producen satisfacción, por eso se puede hablar de dos tipos de actores que intervienen en la motivación en el trabajo, los factores higiénicos preventivos (salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, relaciones interpersonales y administración de la organización), evitan la insatisfacción pero no producen motivación (satisfacción). “Los factores motivacionales (reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía o



responsabilidad, posibilidades de avance y trabajo en sí) sí producen satisfacción, a condición de que los factores higiénicos estén funcionando adecuadamente, si solamente funcionan los factores higiénicos, el trabajador no estará satisfecho, pero tampoco estará insatisfecho, pero tampoco estará motivado (especie de punto de indiferencia), si operan los factores motivacionales pero no los higiénicos, el trabajador estará insatisfecho. (Sólo habrá motivación cuando ambas clases de factores estén funcionando adecuadamente.) (Herzberg, 1959)

B. Teoría de las expectativas (V. Vroom.).

La teoría de las expectativas da cuenta de los factores que inciden en la motivación y el desempeño esperado de los trabajadores”; el desempeño esperado de un trabajador es el producto de la combinación de tres variables: la “motivación, la capacitación y la percepción del rol”. La motivación, por su lado, depende del valor de la recompensa (valencia) y de la probabilidad de obtenerla si se hace el esfuerzo adecuado, así, la motivación es la cantidad de esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer para lograr sus metas organizacionales. La motivación va a depender de cuanto valor le otorgué el individuo a la recompensa ofrecida (es decir, a la capacidad del incentivo para satisfacer sus necesidades dominantes) y de la probabilidad subjetiva (expectativa x instrumentalidad) que el perciba de que puede efectivamente alcanzar esa recompensa si logra las metas organizacionales). (Dos factores adicionales entran en juego, uno de ellos es la capacitación; el otro es la percepción del rol, que combinadas



generaría un elevado desempeño esperado. Un bajo valor de cualquiera de estas variables produce un sensible descenso en el desempeño esperado). (Vromm, 1964)

C. Teoría Del Establecimiento de metas (Edwin Locke).

“La teoría del establecimiento de metas destaca el papel motivador de las metas específicas en el comportamiento del individuo, una meta es cualquier cosa que un individuo se esfuerce por alcanzar. Para que las metas puedan obrar como incentivos de la motivación deben tener cierto grado de dificultad (metas con muy baja o demasiada dificultad no operan como motivadoras), deben ser específicas precisamente (que es lo que se desea lograr). Las metas específicas y difíciles despiertan deseos de alcanzarla (intensidad de la motivación), orientan la conducta en un determinado sentido (dirección) y estimulan la persistencia a lo largo del tiempo, hasta que se logra la meta. También, tiene que haber retroalimentación, es decir, el individuo debe tener la posibilidad de reconocer sus progresos en su camino a la meta. “La influencia de estas metas sobre el desempeño está moderado por otros factores: el compromiso con la meta (grado de aceptación, ya sea porque el individuo participó en su fijación o porque quien la asignó es percibida como creíble y digna de confianza), la eficacia personal (vale decir, la percepción que tenga el individuo sobre su propia capacidad para alcanzar la meta), el tipo de tareas (las metas grupales generan menos entusiasmo porque los resultados no dependen del individuo solamente sino de la actuación de



otros que él no controla) y la cultura nacional (el tipo de valores y motivaciones estimuladas por la cultura de la sociedad).”

2.4 Marco conceptual

Calidad: “La calidad es la totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que se refieren a su capacidad para satisfacer necesidades expresadas o implícitas, esta definición hace referencia que la calidad debe ajustarse a los requisitos establecidos, si es que ha de satisfacer las necesidades de los usuarios o de cualquiera que entre en contacto con el producto o servicio.” (Ivancevich, Lorenzi , Shinner, & Crosby, 1996)

Satisfacción: “Satisfacción, del latín satisfactio, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.” (<https://definicion.de/satisfaccion/>, 2007)

Reputación: “La reputación es la consideración, opinión o estima que se tiene a alguien o algo. El concepto está asociado al prestigio.”

Motivación: (Censo, 2008) “Disposición para hacer algo, en donde la habilidad de la persona para satisfacer alguna necesidad condiciona ese algo.”

Desempeño laboral: “Es una herramienta que miden el concepto que tienen, tanto los proveedores como los compañeros de trabajo, esta herramienta proporciona información sobre el desempeño y sus competencias individuales con la intención de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa.” (Chiavenato, 2000)



Percepción: “La percepción como un proceso de extracción y selección de información relevante encargado de generar un estado de claridad y lucidez consiente que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante.” (Oviedo, 2012)

Calidad de servicio educativo: “La calidad de la educación es como una espiral ascendente ya que siempre es posible pretender más calidad. No se puede hablar de niveles aceptables de calidad, ya que siempre tenemos que estar insatisfechos con los niveles de calidad alcanzados.” (García Cano, 1998)

2.5. Variable

2.5.1 Variable de estudio

Calidad de servicio educativo

2.5.2 Conceptualización de variable

Según (Palominos Belmar , Osorio Rubio, Quezada Llanca, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela, 2015) “lo que ha originado el concepto de calidad de servicio percibida es que en los servicios se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor. En la literatura sobre calidad de servicio, el concepto se refiere a la calidad que percibe el cliente y, como otra perspectiva, las percepciones de los clientes. Por lo tanto, calidad del servicio es la satisfacción del cliente, lo cual se logra cuando sobrepasan sus expectativas, deseos o percepciones.”

Tabla 1 Conceptualización de variable

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES
Calidad de Servicio Educativo:	Reputación de la institución: “Actitud



<p>“Lo que ha originado el concepto de calidad de servicio percibida es que en los servicios se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor. En la literatura sobre calidad de servicio, el concepto se refiere a la calidad que percibe el cliente y, como otra perspectiva, las percepciones de los clientes. Por lo tanto, “calidad del servicio es la satisfacción del cliente, lo cual se logra cuando sobrepasan sus expectativas, deseos o percepciones.” (Palominos Belmar , Osorio Rubio, Quezada Llanca, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela, 2015)</p>	<p>acumulada hacia la organización, basada en las experiencias que el usuario ha tenido con el servicio.” (Palominos Belmar, Quezada Llanca , Osorio Rubio, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela , 2015)</p>
	<p>Satisfacción del usuario: “Se refiere a la satisfacción o insatisfacción global con la organización, basada en la calidad del servicio docente, calidad del personal administrativo y calidad de infraestructura.” (Palominos Belmar , Osorio Rubio, Quezada Llanca, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela, 2015)</p>
	<p>Involucramiento del usuario: “El sistema de producción de servicios es la producción y consumo simultáneo del servicio, este sistema implica la participación, desempeño y actitud por parte de los estudiantes, ya que juegan un rol muy importante en la producción del servicio”. (Palominos Belmar, Quezada Llanca , Osorio Rubio, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela , 2015)</p>
	<p>Resultado del servicio: “Se refiere a la esencia u objetivo que se persigue con el servicio, dando relevancia al logro de los objetivos esenciales; es decir, se indaga sobre si se están alcanzando los resultados en términos de valor añadido al conocimiento, a las habilidades, desarrollo personal y por consiguiente la satisfacción del estudiante.” (Palominos Belmar, Quezada Llanca , Osorio Rubio, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela , 2015)</p>



2.5.3 Operacionalización de variable

Tabla 2 Operacionalización de variable

	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad del servicio educativo	Reputación de la institución	<ul style="list-style-type: none">• Imagen institucional• Experiencias• Valores y principios organizacionales
	Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none">• Calidad del servicio docente• Calidad del servicio administrativo• Calidad de infraestructura
	Involucramiento del usuario	<ul style="list-style-type: none">• Participación• Desempeño• Actitud
	Resultado del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Logro de objetivos• Desarrollo personal del estudiante



CAPITULO III: METODO DE INVESTIGACION

3.1 Tipo de investigación

“El presente estudio de investigación corresponde a una investigación de tipo básico, es la que se realiza con la finalidad de ampliar y profundizar las teorías sociales, únicamente es una investigación para profundizar la información sobre las relaciones sociales que se producen en el seno de la sociedad.” (Dias, 2005)

3.2 Enfoque de la investigación

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, ya que es necesario para poder analizar los resultados de las encuestas que se aplicaran a los estudiantes de la institución Educativa Jaime White.

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadística para restablecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.” (Hernández Fernández y Baptista, 2003, p.5.)

3.3 Diseño de la investigación

Esta investigación es de tipo no experimental, transeccional. No experimental porque no se pueden manipular las variables, los datos a reunir se obtendrán de los



estudiantes de la Institución Educativa Jaime White y transeccional ya que la recolección de datos se realizará en un solo tiempo. “La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente.” (Hernández Fernández y Baptista, 2003)

3.4. Alcance de la investigación

Este es un estudio descriptivo pues se recolectan datos o componentes sobre diferentes aspectos de los estudiantes de la Institución Educativa y se realizada un análisis y medición de los mismos.

“La investigación descriptiva toca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables a los que se refieren y se centran en medir con la mayor precisión posible.” (Hernández Fernández y Baptista, 2003, p. 119)

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

La población está conformada por 250 alumnos que conforman el nivel secundario y 500 padres de familia que vienen a ser los padres de los estudiantes de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White.



3.5.2 Muestra

Para hallar el tamaño de la muestra de los alumnos se aplicó la siguiente fórmula, donde:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$n = 53$$

Las encuestas se aplicaron a 53 alumnos de la Institución educativa Jaime White.

En el caso de los padres de familia, se aplicara la misma fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$n = 60$$

Las encuestas se aplicaron a 60 padres de familia.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnica (s)

“La técnica que se utilizó para la recolección de datos en la institución educativa particular adventista Jaime White es la encuesta a los alumnos y padres de familia del nivel secundario”.



3.6.2 Instrumentos

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario, el cual se aplicó 2 tipos de cuestionario, tanto los estudiantes y padres de familia que conforman la muestra de estudio.

3.7 Procesamiento y análisis de los datos

Para el procesamiento de la información se utilizaron las siguientes técnicas:

- **Ordenamiento y clasificación**
- **Registro manual**
- **Proceso computarizado con SPSS**
- **Hoja de cálculo Excel, lo que nos permitió que los resultados sean más precisos y confiables.**

CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado****4.1.1 Presentación del instrumento**

Para conocer como es la percepción de la Calidad de los servicios educativos en la institución educativa adventista Jaime White, Puerto Maldonado 2017, se aplicó un cuestionario a los alumnos y padres de familia del nivel secundario, en el cual se consideró 22 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3. Distribución de los ítems cuestionario

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de servicio educativo	Reputación de la Institución	Imagen institucional	1,2
		Experiencia	3,4
		Valores y principios organizacionales	5,6
	Satisfacción del usuario	Calidad del servicio docente	7,8
		Calidad del servicio administrativo	9, 10
		Calidad de infraestructura	11, 12
	Involucramiento del usuario	Participación	13, 14
		Desempeño	15, 16
		Actitud	17, 18
	Resultado del servicio	Logro de objetivos	19, 20
Desarrollo personal del		21, 22	



		estudiante	
--	--	------------	--

Fuente: Elaboración propia

4.1.2 Baremación

Para el análisis e interpretación de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de medición.

Tabla 4.- Tabla de baremación

Para las tres dimensiones: Reputación de la institución, satisfacción del usuario e involucramiento del usuario.

MEDIDA	NIVEL	INTERPRETACION
Nunca	4-7	Muy malo
Casi nunca	8-11	Malo
A veces	12-15	Regular
Casi siempre	16-18	Bueno
Siempre	19-20	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.- Tabla de baremación para la cuarta dimensión: resultado del servicio

MEDIDA	NIVEL	INTERPRETACION
Nunca	6-10	Muy malo
Casi nunca	11-15	Malo
A veces	16-20	Regular
Casi siempre	21-25	Bueno
Siempre	26-30	Muy bueno

Fuente: "Elaboración propia"

4.1.3 Fiabilidad del instrumento



Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que mide la Calidad del servicio educativo en los alumnos y padres de familia de la Institución educativa particular adventista Jaime White se aplicó el método del “Alpha de Crombach”, el cual estima las correlaciones de los ítems, considerándolo aceptable cuando su valor es superior a 0.7, para el presente trabajo de investigación el Alpha de Crombach dio 0.816, para el cuestionario de los alumnos y 0.826 para el cuestionario de los padres, lo que confirma que el cuestionario es fiable y brindara resultados favorables para la investigación. “Según Sampieri la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.” (Sampieri, 2014)

Tabla 6.- Estadísticos de fiabilidad en la encuesta para los alumnos

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.816	22

Fuente: “Elaboración propia”

Tabla 7.- Estadísticos de fiabilidad en la encuesta para los padres de familia

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,827	22

Fuente: “Elaboración propia”

4.2 RESULTADO POR VARIABLE EN LOS ALUMNOS

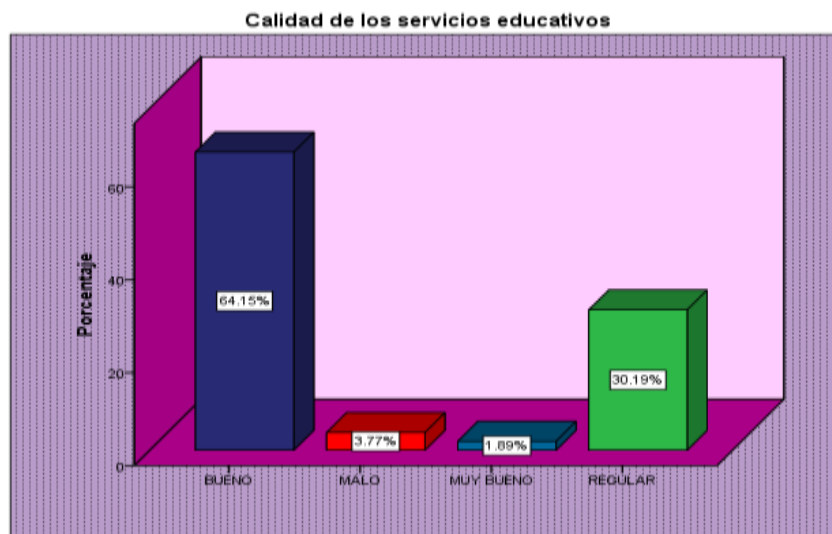
Para conocer como es la percepción de la calidad de los servicios educativos en los alumnos del nivel secundario en la institución educativa particular Jaime White, se aplicó un cuestionario, el cual se ve reflejado en el siguiente gráfico:

Tabla 8.- Resultado por variable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	34	64.2	64.2
Malo	2	3.8	67.9
Muy bueno	1	1.9	69.8
Regular	16	30.2	100.0
Total	53	100.0	

Fuente: “Elaboración propia”

Figura 1.- Resultado por variable en los alumnos



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la figura 1, se puede observar que el 64, 15 % de los alumnos encuestados consideran que la calidad de los servicios educativos es buena, seguida de un 30, 19 % que lo considera regular, un 1,89 % lo considera muy bueno, mientras que un 3,77 % lo considera malo. Con los resultados obtenidos podemos decir que la calidad de los servicios educativos es buena, debido a la reputación de la institución, satisfacción, involucramiento del alumno.

4.3 Resultados por dimensiones en la encuesta para los alumnos

Para conocer como es percepción de la calidad de los servicios educativos en los alumnos de la Institución educativa adventista Jaime White 2017, se consideró las siguientes dimensiones: “reputación de la institución, satisfacción del usuario, involucramiento del usuario y resultado del servicio”, los resultados se presentan a continuación:

A. Reputación de la Institución

Para conocer como es la reputación de la institución, se consideró los siguientes indicadores: “imagen institucional, experiencia, valores y principios organizacionales.”

Tabla 9. Reputación de la Institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	17	32.1	32.1
Malo	6	11.3	43.4
Muy bueno	4	7.5	50.9
Muy malo	1	1.9	52.8
Regular	25	47.2	100.0
Total	53	100.0	

Fuente: Elaboración propia

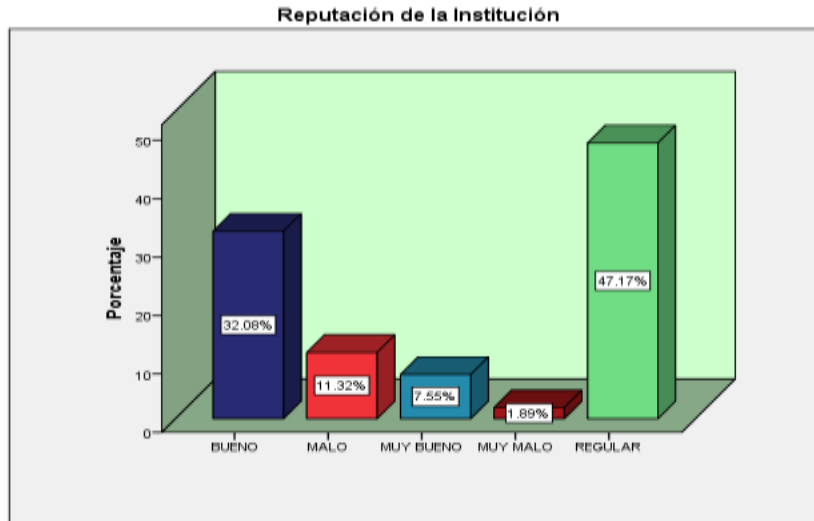


Figura 2. Reputación de la Institución
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Referente a la dimensión de la Reputación de la Institución, de los 53 alumnos encuestados que equivalen al 100%, la figura 02 muestra que el 47,17 % considera que la reputación de la institución es regular, para un 32, 01 % es bueno, mientras que para un 11, 32 % es malo y para un 7 % es muy bueno, seguido de un 1,09 % que considera que la reputación de la institución es muy malo. De estos resultados podemos decir que esta dimensión presenta una tendencia de regular a buena, debido a que la imagen institucional, experiencias y los valores y principios organizacionales que se promueven, también muestran esta tendencia.

B. Satisfacción del usuario

Para conocer como es la satisfacción del usuario en la Institución educativa Jaime White, se determinó los siguientes indicadores: calidad del servicio docente, calidad del servicio administrativo y calidad de infraestructura.

Tabla 10. Satisfacción del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	31	58.5	58.5
Malo	2	3.8	62.3
Muy bueno	12	22.6	84.9
Regular	8	15.1	100.0
Total	53	100.0	

Fuente: Elaboración propia

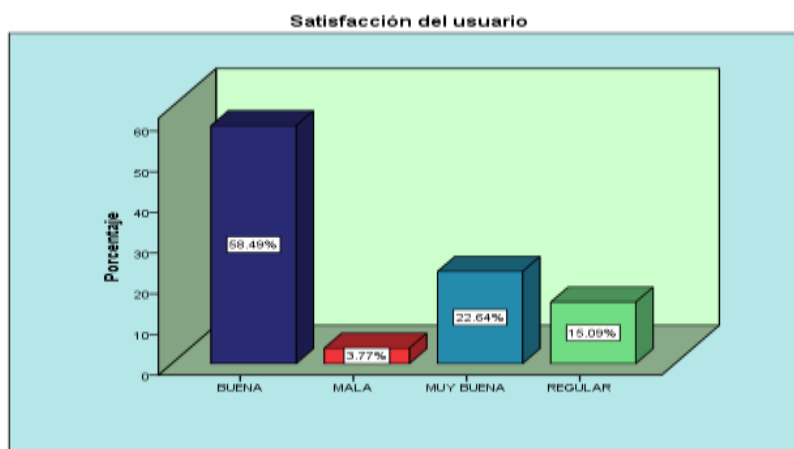


Figura 3. Satisfacción del usuario

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Referente a la dimensión satisfacción del usuario, la figura 3 muestra que el 58,49% de alumnos, afirman que su satisfacción es buena, seguida de un 22,64 % muy buena, mientras que para un 15,09% es regularmente buena y un 3,77 % consideran que la satisfacción del usuario es mala. De estos resultados podemos decir que la satisfacción del usuario es buena, debido a la calidad de servicio docente, personal administrativo e infraestructura, presentando así esta dimensión, altas probabilidades de que los alumnos estén satisfechos.

C. Involucramiento del usuario:

Para conocer como es el involucramiento del usuario en la Institución Educativa Jaime White se consideró las siguientes dimensiones: participación, desempeño y actitud.

Tabla 11. Involucramiento del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	23	43.4	43.4
Malo	2	3.8	47.2
Muy bueno	10	18.9	66.0
Regular	18	34.0	100.0
Total	53	100.0	

Fuente: Elaboración propia

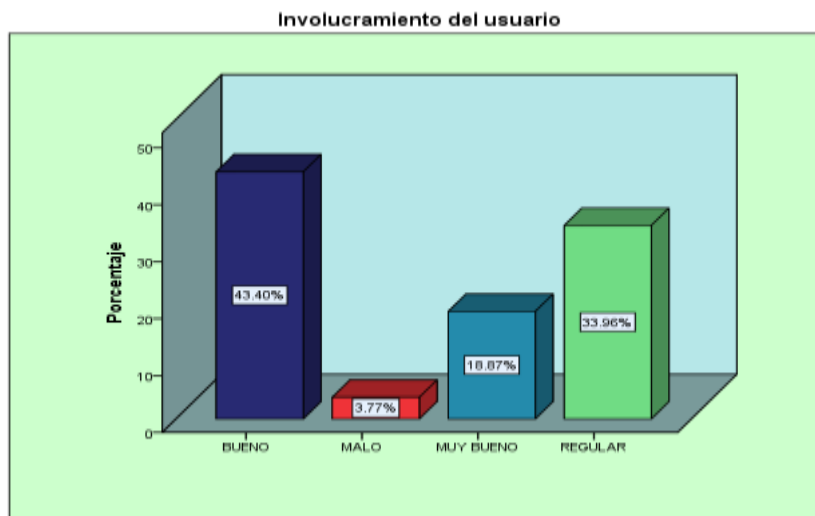


Figura 4. Involucramiento del usuario

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Referente a la dimensión del involucramiento del usuario, la figura 4 muestra que un 43,40% considera que su involucramiento es bueno, mientras que para un 33,96 % son regularmente bueno, seguido de un 18,87 % muy bueno, mientras que para un 3,77% afirman que su involucramiento es malo.

De estos resultados podemos decir que el involucramiento del alumno es bueno, ya que se toman en cuenta su participación, desempeño y actitud.

D. Resultado del servicio:

Para conocer como es el resultado del servicio en la Institución educativa Particular adventista Jaime White se consideró los siguientes indicadores: logro de objetivos y desarrollo del estudiante.

Tabla 12. Resultado del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	16	30.2	30.2
Malo	5	9.4	39.6
Muy bueno	1	1.9	41.5
Muy malo	1	1.9	43.4
Regular	30	56.6	100.0
Total	53	100.0	

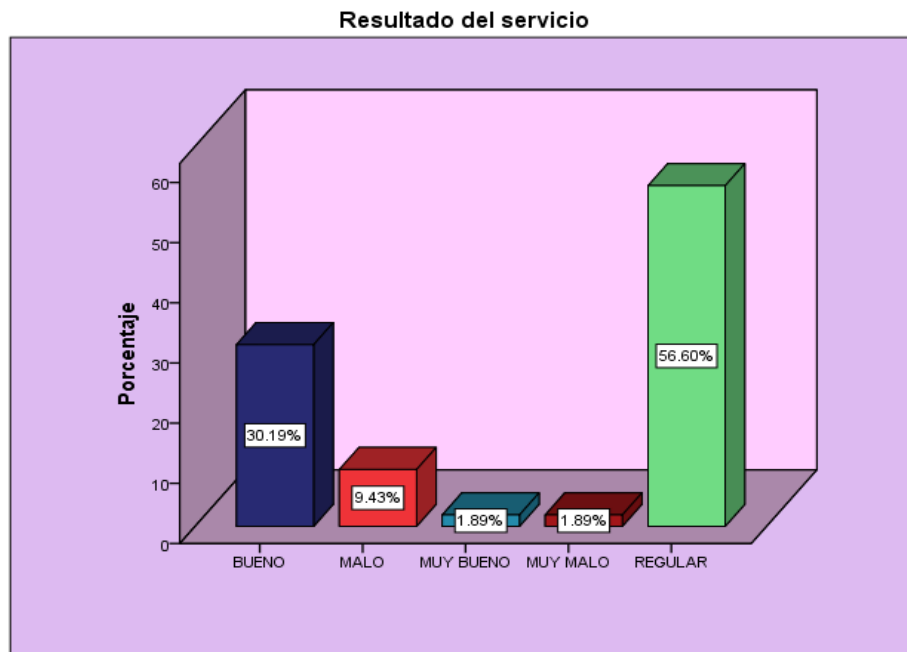


Figura 5. Resultado del servicio



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La figura 5 muestra que el 56,60 % de los alumnos encuestados considera que los resultados del servicio son regulares, un 30,19% los considera como bueno, seguido de 1,89 % muy bueno, mientras que para un 9,43% estos son malos y un 1,89 % muy malo, mostrando una tendencia regular a bueno. Estos resultados indican que el logro de los objetivos y la satisfacción del alumno son buenos, debido a que la institución trabaja para brindar un mejor servicio.

4.4 RESULTADO POR VARIABLE EN LA ENCUESTA PARA LOS PADRES DE FAMILIA

Para conocer como es la percepción de la calidad de los servicios educativos en los padres de familia del nivel secundaria en la Institución educativa particular Jaime White, se aplicó un cuestionario el cual se ve reflejado en el siguiente gráfico.

Tabla 13. Calidad de los servicios educativos en los padres de familia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	37	61.7	61.7
Malo	1	1.7	63.3
Muy bueno	13	21.7	85.0
Regular	9	15.0	100.0
Total	60	100.0	

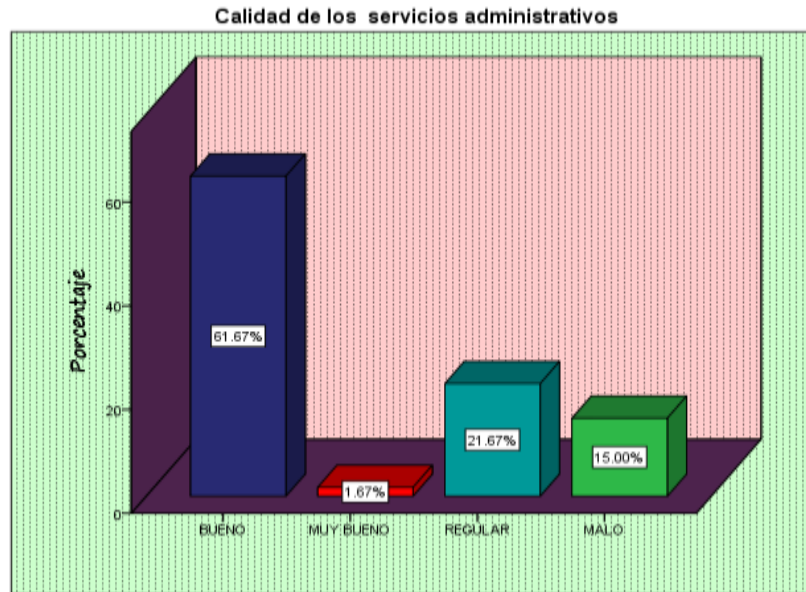


Figura 6. Calidad de los servicios educativos

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La figura 6 muestra que el 61,7 % de los padres encuestados considera que la calidad de servicios es buena, seguida de un 21,67 % que considera que la calidad de los servicios es regular, el 1,67 % lo considera muy bueno, mientras que para un 15 % la calidad de los servicios es malo. Estos resultados indican que la calidad de los servicios educativos es buena, debido a que la reputación de la institución, la satisfacción del usuario y el involucramiento son buenos.

4.5 Resultados por dimensiones en los padres de familia

Para conocer como es la percepción de la calidad de los servicios educativos en los padres de familia de la Institución educativa adventista Jaime White 2017, se consideró las siguientes dimensiones: “reputación de la institución, satisfacción del usuario, involucramiento del usuario y resultado del servicio”, los resultados se presentan a continuación:

A. Reputación de la institución

Para conocer como es la reputación de la institución, se consideró los siguientes indicadores: imagen institucional, experiencia, valores y principios organizacionales.

Tabla 14. Reputación de la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	26	43.3	43.3
Malo	2	3.3	46.7
Muy Bueno	20	33.3	80.0
Regular	12	20.0	100.0
Total	60	100.0	

Fuente: “Elaboración propia”

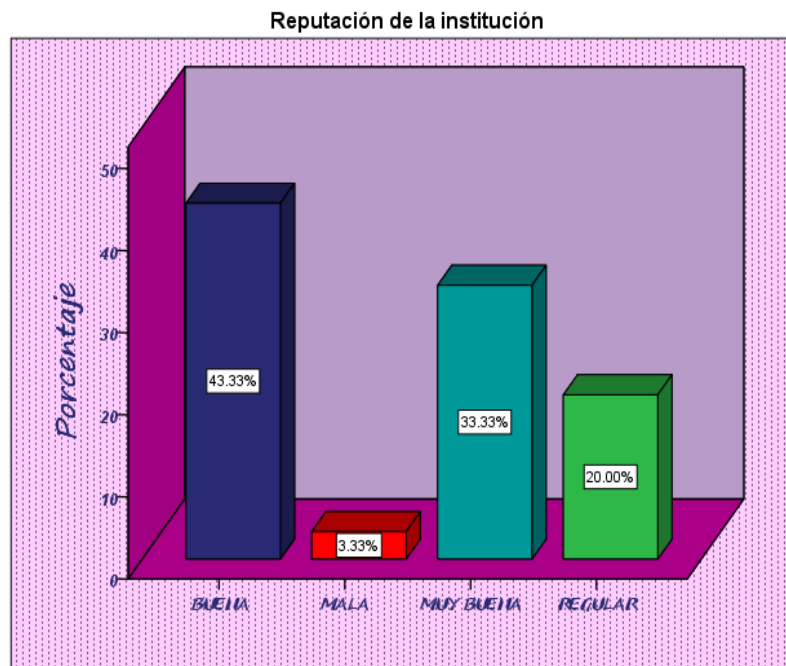


Figura 7. Reputación de la Institución

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:



La figura 7 muestra que el 43,3 % de los encuestados percibe que la reputación de la institución es buena, seguida de un 33, 3 % que las considera como muy buena, mientras que para el 20%, éstas son regulares, y para un 3,33%, éstas son malas. Estos resultados indican que la reputación de la institución es buena, debido a la buena imagen institucional, las experiencias y los valores y principios impartidos por la institución.

B. Satisfacción del usuario: Para conocer como es la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Jaime White, se determinó los siguientes indicadores: calidad del servicio docente, calidad del servicio administrativo y calidad de infraestructura.

Tabla 15. Satisfacción del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	39	65.0	65.0
Malo	1	1.7	66.7
Muy bueno	12	20.0	86.7
Regular	8	13.3	100.0
Total	60	100.0	

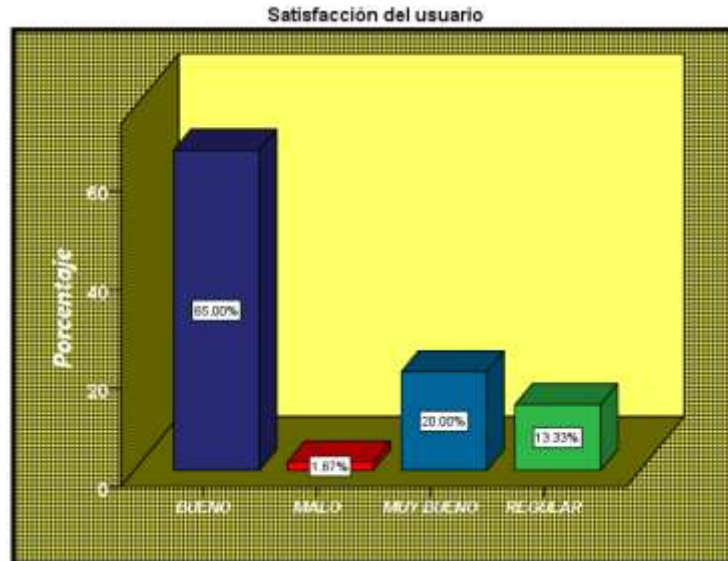


Figura 8. Satisfacción del usuario

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La figura 8 muestra que el 65% de los padres encuestados considera que la satisfacción del usuario es buena, un 20 % considera que es muy buena, mientras que para un 13,33 %, éstas son regulares, y para el 1,67 % éstos son malos. Estos resultados indican la satisfacción del usuario es buena, debido a la calidad de servicio docente, calidad de servicio administrativo y calidad de infraestructura y equipamiento.

C. Involucramiento del usuario:

Para conocer como es el involucramiento del usuario en la Institución Educativa Jaime White se consideró las siguientes dimensiones: participación, desempeño y actitud.

Tabla 16. Involucramiento del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
BUENO	24	40.0	40.0
MALO	1	1.7	41.7
MUY BUENO	23	38.3	80.0
REGULAR	12	20.0	100.0
Total	60	100.0	

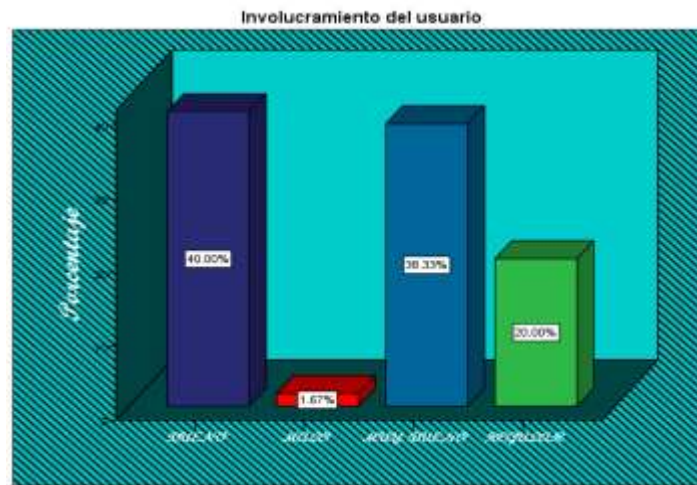


Figura 9. Involucramiento del usuario
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La figura 9 muestra que el 40 % de los padres encuestados considera que el involucramiento del usuario es bueno, y para el 38,3 % muy bueno, mientras que el 20% considera que el involucramiento del usuario es regular, y para el 1,67% es malo. Estos resultados muestran que el involucramiento del usuario es bueno, debido a la participación, desempeño y actitud que muestran los padres de familia hacia sus hijos.

D. Resultado del servicio: Para conocer como es el resultado del servicio según los padres de familia en la Institución educativa Particular adventista Jaime White se consideró los siguientes indicadores: logro de objetivos y satisfacción del estudiante.

Tabla 17. Resultado del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
BUENO	21	35.0	35.0
MALO	3	5.0	40.0
MUY BUENO	15	25.0	65.0
MUY MALO	1	1.7	66.7
REGULAR	20	33.3	100.0
Total	60	100.0	

Fuente: “Elaboración propia”



Figura 10. Resultado del servicio

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La figura 10 muestra que el 35% de los padres encuestados, consideran que el resultado del servicio es bueno, para un 33,33 % es regular, seguida de un 25 % que es muy bueno, mientras que para un 5 % es malo y para el 1,87% es muy malo. Estos resultados indican que el resultado del servicio es bueno, debido al logro de los objetivos y satisfacción del alumno.



CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se establecen las siguientes conclusiones:

- Que un 64,15 % de los alumnos percibe que la calidad de los servicios educativos, es buena, debido a los resultados obtenidos basados en la reputación de la institución, satisfacción e involucramiento del alumno, lo que conlleva a un resultado positivo en contraste de los demás resultados que lo califica como regular o malo.

Asimismo un 61,7 % de padres de familia percibe que la calidad de los servicios educativos, también es buena, ello basado en los resultados obtenidos sobre la reputación de la institución, satisfacción e involucramiento del usuario, en aspectos muy similares a los obtenidos por los alumnos.

- Así mismo en cuanto a la reputación de la Institución Educativa Adventista Jaime White según un 47.17 % de los alumnos considera que la reputación es regular, dado a que no se promueve una buena imagen institucional; asimismo las experiencias vividas juegan un papel muy importante ya que repercuten de forma significativa en la reputación de la institución.

Respecto a los padres de familia de la Institución Educativa Adventista Jaime White, un 43,3 % percibe que la reputación de dicha institución es buena, dado a que se sienten a gusto con la religión que profesa dicha institución, así como los valores y principios que imparte dicha casa de estudios.



- Según un 58,49% de los alumnos encuestados considera que la satisfacción del usuario es buena ya que se ha logrado manejar una calidad de servicio en tres aspectos muy importantes para la institución, como son: calidad de servicio docente, calidad de servicio administrativo y calidad de infraestructura, de lo que se obtiene altas probabilidades de la satisfacción de los alumnos con el servicio acogido.

En lo que concierne a la satisfacción del usuario comprendido por un 65 % los padres de familia es en términos generales bueno, al tomar en cuenta los mismos aspectos de la calidad de servicio, lo que lleva a la satisfacción del servicio recibido por dicha institución educativa.

- El involucramiento del alumno, según un 43,40%, es considerado también como buena, es favorable dada a la participación, desempeño y la actitud con la que vienen respondiendo en las distintas áreas ofrecidas.

En cuanto al involucramiento de los padres de familia un 40%, ha determinado también como bueno dada a la participación que estos han realizado en las distintas actividades ofrecidas por parte del centro educativo, a sus hijos.

- El resultado del servicio considerado por un 56,60% de los alumnos encuestados es regular, ya que consideran que la enseñanza impartida, muchas veces no logra satisfacer sus expectativas, e incluso sienten que el profesor no promueve actividades que favorezcan la aplicación del conocimiento, por ende un porcentaje de los encuestados no se sienten a gusto con la enseñanza recibida.

Por otro lado, un 35% de los padres de familia consideran que el resultado de este servicio es bueno, debido a que se sienten satisfechos con la enseñanza impartida



por la institución educativa y consideran que existe un clima de compañerismo y amistad entre profesores y sus hijos.

RECOMENDACIONES

- Para fortalecer la percepción de la calidad del servicio educativo, se recomienda a los directivos de la institución educativa plantear mejores estrategias para mejorar la reputación e imagen institucional así como la satisfacción e involucramiento del alumno.

Así también mejorar las relaciones interpersonales que los alumnos tienen, tanto con el profesor, con sus padres y con sus compañeros, de esta manera se podrá lograr que el resultado del servicio sea muy bueno y se alcance la excelencia.

- Para fortalecer la reputación de la institución, se debe promover la imagen institucional a través de la publicidad, como son los afiches, volantes, etc., de esta manera se podrá llegar a más personas que no conocen de la institución educativa y pueda ser probable que un futuro, estas personas se animen y matriculen a sus hijos; esto también conlleva al prestigio que pueda tener el colegio, es por eso que se recomienda que haya un mayor control en lo que respecta al comportamiento y orden de los alumnos, de esta manera se podrá evitar malas experiencias entre ellos y podrá surgir un efecto multiplicador positivo.

Se recomienda que los valores y principios que la institución promueve siga mejorando cada vez más, ya que existe un porcentaje de alumnos y de padres de



familia que se sienten a gusto con la religión que profesa este centro educativo; considerando todos estos factores, se podrá obtener una muy buena reputación.

- Para fortalecer la satisfacción del alumno, se recomienda dar seguimiento a las políticas de control y supervisión en los docentes, ya que existe un control de asistencia al centro educativo, mas no, si los profesores cumplen con su dictado de clase como corresponde, a efectos de un debido monitoreo; con lo que respecta a la calidad de infraestructura, se recomienda que las instalaciones siempre deben de estar en constante mantenimiento, ya que algunos de los ambientes han sufrido deterioro por el paso del tiempo.

La satisfacción del padre de familia se verá reflejada en la satisfacción que tengan sus hijos en el desarrollo de sus conocimientos y habilidades, es por ello que el cumplimiento de las sugerencias arriba mencionadas, permitirá una mayor satisfacción en los usuarios.

- Para fortalecer el involucramiento del usuario, se recomienda promover con mayor frecuencia actividades recreativas, culturales y otros, que ayuden a afianzar los lazos entre padres e hijos.

Esto hará que la participación, desempeño y actitud de los usuarios sean favorables, por ende mejorará el rendimiento académico de los alumnos e interés participativo de los padres en las distintas actividades realizadas en la institución educativa.

- Para obtener un buen resultado del servicio en los alumnos, se recomienda brindar capacitaciones a los docentes, donde se mejoren las estrategias de aprendizaje hacia el alumno.



En cuanto a los resultados del servicio en los padres, se recomienda a los directivos, organizar un horario exclusivo de atención , donde sólo se pueda atender las dudas que los padres tienen respecto a la enseñanza, actitud y avance académico de sus hijos y así mantenerlos mayor informados.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- <https://definicion.de/satisfaccion/>. (2007). Obtenido de <https://definicion.de/satisfaccion/>
- <https://definicion.de/reputacion>. (2010). Obtenido de <https://definicion.de/reputacion>
- Participación*. (6 de Agosto de 2015). Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/participacion/>
- Agamben, G. (2004). *Destrucción de la experiencia y origen de la historia*. Buenos Aires: Editora Nacional Madrid.
- Araya, L. V. (2002). Evaluación organizacional de la excelencia docente. *Revista iberoamericana de Educación*, 11.
- Arimendi Reyes, N., Pereira Osorio, A. P., Povéda Sanchez, F. A., & Sarmiento Mancipe, M. A. (2009). *Prácticas de Gestión Directiva que ponen en Acción Las Políticas de Calidad Educativa en los Colegios Públicos de Bogotá*. I(10).
- Capriotti, P. (Marzo de 2012). Obtenido de <http://clasesmgs.blogspot.com/2012/03/concepto-de-imagen-corporativa-segun.html>
- Censo, D. A. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. En S. P. Robbins. Mexico: Limusa S.A.
- Chiavenato, I. (19 de Setiembre de 2000). *Administración de recursos humanos*. Santa Fé Bogotá: Mc Graw Hill.
- Dias, S. C. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Díaz Flores, F. (2010). Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales.
- García Cano, I. (1998). *Evaluación de la Calidad Educativa*. Organización de estados iberoamericanos.
- Herzberg, F. I. (1959). Teoría de los dos factores.
- Huatuco, R. A. (2010). Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales.
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., Shinner, S., & Crosby, P. (1996). *Gestión, Calidad y Competitividad*. MADRID: ISBN 025612453-1.
- Locke, E. (1938). Teoría de las metas.
- Morales, D. (2005). Valores Organizacionales y satisfacción laboral en el sector universitario. *Cigac*.
- Niño, G. M. (19 de Setiembre de 2006). <https://es.slideshare.net/lurig6r/evolucion-historica-de-la-calidadmodelos-de-calidad-educativa>. Recuperado el 2 de marzo de 2006, de



<https://es.slideshare.net/lurig6r/evolucion-historica-de-la-calidadmodelos-de-calidad-educativa>.

Oliva Duque, E. J., & Chaparro Pinzon, C. R. (2012). Medicion de la Percepcion de la Calidad del Servicio de Educacion por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *I*(10).

Oviedo, G. L. (2012). <http://res.uniandes.edu.co/view.php/375/1.php>. Obtenido de <http://res.uniandes.edu.co/view.php/375/1.php>

Palominos Belmar , P. I., Osorio Rubio, C. A., Quezada Llanca, L. E., Torres Ortega, J. A., & Lippi Valenzuela, L. (2015). Calidad de los Servicios Educativos segun los estudiantes en una Universidad Publica en Chile. *VII*(18).

Palominos Belmar, P. I., Quezada Llanca , L. E., Osorio Rubio, C. A., Torres Ortega, J. A., & Lippi Valenzuela , L. M. (2015). Calidad de los Servicios Educativos segun los estudiantes en una Universidad Publica en Chile. *VIII*(18).

Reyes Sanchez, O., Reyes Pazos, M., & Rodriguez Dias , P. (2011). Percepción Docente de la Calidad del Servicio Educativo Universitario . *I*(19).

Salas Bustos, J. C., & Lucin Arboleda, J. R. (2013). Evaluacion de la Calidad de Servicio para determinar el nivel de la Desercion Estudiantil en la Unidad Educativa Capitan Oscar Salas Bajaña. *I*(3).

Sampieri, R. H. (2014). Metodologia de la Investigación . mexico: Mc Graw Hill-- interamericana editores s.a.

Tafur Vasquez, M. H. (2014). *Gestion pedagogica y la calidad del servicio educativo en la Institución educativa 3056, Gran Bretaña del distrito de Independencia*. . Lima.

Vexler, I. (20 de Diciembre de 2005). Infraestructura y Calidad educativa. *La Republica*.

Vromm, V. (1964). Teoria de las expectativas.

Waterman, P. y. (1996).

Zarate, V. F. (2011).

Zehimal, P. (2010). <http://comoservirconexcelencia.com/blog/calidad-en-el-servicio-educativo-el-sentido-de-las-normas-institucionales/.html>. Obtenido de calidad en el servicio: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/calidad-en-el-servicio-educativo-el-sentido-de-las-normas-institucionales/.html>



ANEXOS





Tema: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS ESTUDIANTES Y PADRES DE FAMILIA DEL NIVEL SECUNDARIO DE LA INSTITUCION EDUCATIVA PARTICULAR ADVENTISTA JAIME WHITE DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO, 2017.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOS DE INVESTIGACIÓN
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL		
¿Cómo es la Calidad de los Servicios Educativos en los estudiantes y padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White, de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017?	OE1: “Conocer la Reputación de la Institución en los estudiantes y padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White de la Ciudad de Puerto Maldonado, 2017”.		Enfoque de investigación: Cuantitativo
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS		Diseño de la investigación: No experimental Transeccional o transversal
PE1.¿Cómo es la Reputación de la Institución en los estudiantes y padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White de la Ciudad de Puerto Maldonado, 2017?	OE1: “Conocer la Reputación de la Institución en los estudiantes y padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White de la Ciudad de Puerto Maldonado, 2017”.	V1. Calidad de servicio educativo Dimensiones: -Reputación de la institución	Alcances de la investigación: Descriptivo
PE2.¿Cómo es la satisfacción del usuario en los estudiantes y padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White de la Ciudad de Puerto Maldonado 2017?	OE2.”Conocer la satisfacción del usuario en los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White de la Ciudad de Puerto Maldonado 2017”.	-Satisfacción del usuario -Involucramiento del usuario	Población y muestra Población alumnos: 250 Muestra alumnos: 53
PE3.¿Cómo es el involucramiento del usuario en los estudiantes y padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017?	OE3.”Conocer el involucramiento del usuario en los estudiantes y padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017”.	-Resultado del servicio	Población padres de familia: 500 Muestra padres de familia: 60
			Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			Procesamiento para el análisis de datos: Se recurrió al uso de la informática y



<p>PE4. ¿Cómo es el resultado del servicio en los estudiantes y padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White de la Ciudad de Puerto Maldonado, 2017?</p>	<p>OE4. Conocer el resultado del servicio en los estudiantes y padres de familia del nivel secundario de la Institución Educativa Particular Adventista Jaime White de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017</p>		<p>al uso del software SPSS y la hoja de cálculo de Excel.</p>
--	--	--	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Calidad de los Servicios Educativos</p> <p>: “Una educación de calidad es aquella, cuyas características hacen posible satisfacer las necesidades sociales de formación o necesidades básicas de aprendizaje que se plantea la sociedad” (Farro 2001)</p>	<p>Reputación de la institución: “Actitud acumulada hacia la organización, basada en las experiencias que el usuario ha tenido con el servicio”. (Palominos Belmar, Quezada Llanca , Osorio Rubio, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela , 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen institucional • Experiencia • Valores y principios organizacionales
	<p>Satisfacción del usuario: “Se refiere a la satisfacción o insatisfacción global con la organización, basada en la calidad del servicio docente, calidad del personal administrativo y calidad de infraestructura”. (Palominos Belmar , Osorio Rubio, Quezada Llanca, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela, 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio docente • Calidad de servicio administrativo • Calidad de infraestructura
	<p>Involucramiento del usuario: “El sistema de producción de servicios es la producción y consumo simultáneo del servicio, este sistema implica la participación, desempeño y actitud por parte de los estudiantes, ya que juegan un rol muy importante en la producción del servicio”. (Palominos Belmar, Quezada Llanca , Osorio Rubio, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela , 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participación • Desempeño • Actitud
	<p>Resultado del servicio: “Se refiere a la esencia u objetivo que se persigue con el servicio, dando relevancia al logro de los objetivos esenciales; es decir, se indaga sobre si se están alcanzando los resultados en términos de valor añadido al conocimiento, a las habilidades, desarrollo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Logro de objetivos • Desarrollo personal del estudiante



	personal y por consiguiente la satisfacción del estudiante”. (Palominos Belmar, Quezada Llanca , Osorio Rubio, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela , 2015)	
--	---	--

ANEXO 3: MATRIZ DE INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS

TITULO: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS ESTUDIANTES Y PADRES DE FAMILIA DEL NIVEL SECUNDARIO DE LA INSTITUCION EDUCATIVA PARTICULAR ADVENTISTA JAIME WHITE DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO, 2017.

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS O REACTIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Reputación de la Institución	Imagen Institucional	25%	6	Observa usted alguna propaganda, afiches, volantes, etc., que promuevan la imagen institucional del colegio.	
				¿Recomendaría usted a sus amigos, familiares para que matriculen a sus hijos en este centro educativo?	
				¿Has observado algún tipo de violencia en tus compañeros o profesores?	
	Experiencias			¿La institución premia a los alumnos destacados?	
	Valores y principios organizacionales			¿Se siente a gusto con la religión que profesa el centro educativo?	
				¿Siente que la institución inculca valores y principios a	



				su hijo (a)?	
Satisfacción del usuario	Calidad del servicio docente	25%	6	¿Ha recibido algún tipo de queja por parte de tu hijo hacia su profesor (a)?	
				¿El profesor brinda un buen trato a los alumnos?	
	Calidad del servicio administrativo			¿El personal administrativo cumple con el horario de atención establecido?	
				¿La secretaria lo atiende con respeto y cordialidad?	
				¿Considera que las instalaciones del colegio están implementadas?	
Calidad de infraestructura	¿Considera que el comedor del colegio está bien ubicado?				
Involucramiento del usuario	Participación	25%	6	¿Asiste usted a las reuniones de aula?	
				¿Participa usted en las actividades que se programan por fechas especiales?	
	Desempeño			¿Revisa usted la agenda, cuadernos de su menor hijo(a)?	
				¿El profesor le informa en forma permanente el desempeño de su menor hijo(a)?	
	Actitud			¿Su hijo(a) es dinámico?	
				¿Considera que el docente es imparcial?	
Resultado del servicio	Logro de objetivos	25%	4	¿Considera usted, realizar una reserva de matrícula	



	Satisfacción del alumno			para el siguiente año?	
				¿Consideras que la Educación impartida por este centro educativo satisface sus necesidades?	
				¿Se siente a gusto con la enseñanza de los profesores?	
				¿Siente que existe un clima de amistad y compañerismo entre profesor y alumno?	



ANEXO N°04: ESCALA DE LIKERT PARA EL CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS ALUMNOS

INSTRUCCIONES:

Estimado estudiante, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación de tesis, tiene como propósito medir la percepción de la Calidad de los Servicios Educativos. Sus opiniones pueden conducir a mejorar la organización, por esta razón es fundamental que sus respuestas sean lo más sinceras posibles. Hay una serie de supuestos en cada ítem, marque con un aspa en el recuadro de acuerdo a la manera cómo usted percibe.

GRADO:

SEXO (F) (M)

Marque con un aspa en sólo uno de los cuadros de cada pregunta

- 1. Nunca
- 2. Casi nunca
- 3. A veces
- 4. Casi siempre
- 5. siempre

N°	INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5

REPUTACION DE LA INSTITUCION					
1.	¿Has observado algún aviso publicitario, afiches, volantes, etc. que promuevan la imagen institucional del colegio?				
2.	¿Recomendarías a tus amigos para que estudien en tu centro educativo?				
3.	¿Has observado algún tipo de violencia en tus compañeros o profesores?				
4.	¿La institución premia a los alumnos destacados?				
5.	¿Te sientes a gusto con la religión que profesan en tu centro educativo?				
6.	¿Sientes que la institución te inculca valores y principios?				



SATISFACCION DEL USUARIO					
7. ¿El profesor cumple con el horario de clases establecido?					
8. ¿El profesor está pendiente a colaborar con los estudiantes?					
9. ¿La secretaria te atiende con respeto y cordialidad?					
10. ¿Sientes que el director promueve un buen liderazgo?					
11. ¿A las instalaciones de tu centro educativo se le da el mantenimiento respectivo?					
12. ¿Te sientes a gusto con las áreas de esparcimiento?					
INVOLUCRAMIENTO DEL USUARIO					
13. ¿Te gusta participar en clases?					
14. ¿El profesor permite la participación de los alumnos?					
15. ¿El profesor te motiva a participar en distintas actividades de tu colegio?					
16. ¿El profesor evalúa en forma permanente el desempeño de cada alumno?					
17. ¿Eres dinámico?					
18. ¿Estás dispuesto a participar, en las actividades que la Institución programa?					
RESULTADO DEL SERVICIO					
19. ¿El profesor, promueve actividades donde los estudiantes aplican el conocimiento adquirido?					
20. ¿Consideras que la Educación impartida por este centro educativo satisface tus necesidades?					
21. ¿Te sientes satisfecho con la enseñanza de tus docentes?					
22. ¿Sientes que existe un clima de amistad y compañerismo con tus compañeros y profesores?					

GRACIAS



ANEXO N°05: ESCALA DE LIKERT PARA EL CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS PADRES DE FAMILIA

INSTRUCCIONES:

Estimado padre de familia, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación de tesis, tiene como propósito medir la percepción de la Calidad de los Servicios Educativos. Sus opiniones pueden conducir a mejorar la Institución Educativa, por esta razón es fundamental que sus respuestas sean lo más sinceras posibles. Hay una serie de supuestos en cada ítem, marque con un aspa en el recuadro de acuerdo a la manera cómo usted percibe.

Sexo (F) (M)

Edad:

Marque con un aspa en sólo uno de los cuadros de cada pregunta

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
REPUTACION DE LA INSTITUCION						
1.	¿Ha observado usted algún aviso publicitario, afiches, volantes, etc. que promueva la imagen institucional del colegio?					
2.	¿Recomendaría usted a sus amigos, familiares para que matriculen a sus hijos en este centro educativo?					
3.	¿Ha observado usted algún tipo de violencia en los alumnos o profesores?					
4.	¿La institución premia a los alumnos destacados?					
5.	¿Se siente a gusto con la religión que profesa el centro educativo?					
6.	¿Siente que la institución inculca valores y principios a su hijo (a)?					
SATISFACCION DEL USUARIO						



7. ¿Ha recibido algún tipo de queja por parte de tu hijo hacia su profesor (a)?					
8. ¿El profesor brinda un buen trato a los alumnos?					
9. ¿El personal administrativo cumple con el horario de atención establecido?					
10. ¿La secretaria lo atiende con respeto y cordialidad?					
11. ¿Considera que las aulas cuentan con los implementos necesarios?					
12. ¿Considera que la infraestructura es adecuada ?					
INVOLUCRAMIENTO DEL USUARIO					
13. ¿Asiste usted a las reuniones de aula?					
14. ¿Participa usted en las actividades que se programan por fechas especiales?					
15. ¿Revisa usted la agenda, cuadernos de su menor hijo(a)?					
16. ¿El profesor le informa en forma permanente el desempeño de su menor hijo(a)?					
17. ¿Su hijo(a) es dinámico?					
18. ¿Considera que el docente es imparcial?					
RESULTADO DEL SERVICIO					
19. ¿Considera usted, realizar una reserva de matrícula para el siguiente año?					
20. ¿Considera que la Educación impartida por este centro educativo satisface sus necesidades?					
21. ¿Se siente a gusto con la enseñanza de los profesores?					
22. ¿Siente que existe un clima de amistad y compañerismo entre profesor y alumno?					

GRACIAS





ANEXO 6: TABULACIÓN DE LAS DIMENSIONES

PARTICIPANTES	D1: REPUTACION DE LA INSTITUCION						D2: SATISFACCION DEL USUARIO						D3: INVOLUCRAMIENTO DEL USUARIO						D4: RESULTADO DEL SERVICIO			
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4
1	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3
2	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4
3	2	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	2	3	4	4	4	3	4	4
4	3	4	2	4	2	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	2
5	3	3	2	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	2
6	5	3	1	1	3	3	3	3	5	3	5	5	3	5	4	4	2	1	5	3	4	4
7	2	3	2	1	3	5	3	4	2	1	3	5	2	3	4	3	1	5	2	1	3	2
8	1	5	1	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	2	1	2	3	2	4	3	3	5
9	2	1	3	2	1	1	1	1	5	1	2	3	3	1	5	2	4	4	2	2	1	3
10	2	4	3	5	3	3	3	3	5	3	3	4	3	5	3	3	4	3	2	3	4	3
11	2	2	1	4	3	3	4	2	5	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
12	3	3	3	5	4	4	4	2	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
13	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	3	4	1	1	4	4	5	4
14	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4
15	3	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
16	2	2	3	4	3	4	4	3	5	5	2	4	3	3	1	3	4	2	2	4	2	2
17	2	4	4	5	3	4	5	4	2	3	2	4	2	5	5	5	4	3	4	4	4	5



18	3	3	2	2	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	5	3	3	3	4	5	4
19	3	1	2	3	3	3	3	2	5	1	3	2	4	3	3	3	5	4	3	4	3	4
20	4	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4
21	2	3	2	3	3	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4
22	3	3	2	2	4	3	4	4	4	3	3	4	2	5	5	4	1	2	3	3	4	3
23	5	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5
24	3	3	2	3	3	4	3	4	5	3	2	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4
25	2	3	2	3	1	4	5	3	4	3	5	4	4	5	3	3	2	3	4	3	3	5
26	2	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	5
27	2	4	2	2	5	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5
28	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
29	3	1	2	4	2	1	3	3	2	1	2	1	2	4	3	3	2	1	1	1	3	1
30	3	2	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4
31	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4
32	1	5	2	2	2	2	3	2	2	4	4	5	1	3	3	4	3	3	4	4	4	5
33	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
34	5	5	3	4	3	3	5	3	5	5	3	3	5	4	1	2	5	5	3	2	3	1
35	3	1	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	3	4	1	5	3	3	4	4	4	3
36	4	4	5	1	3	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	5	5	3	4	3	2
37	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3
38	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5
39	2	5	3	2	3	4	2	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3



40	3	1	3	5	3	1	5	3	3	5	3	4	1	5	1	1	3	5	5	1	1	1
41	5	1	2	2	3	4	3	2	5	4	5	2	3	5	5	3	5	5	3	5	3	1
42	1	3	1	4	1	4	4	3	5	2	4	4	4	5	3	2	3	3	4	3	4	3
43	1	3	2	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3	5	5	3
44	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3
45	3	5	4	4	3	5	5	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4
46	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
47	3	4	5	5	3	5	4	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	5	4	4	3	4
48	3	5	3	5	4	5	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	5	3	4
49	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4
50	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	3	3
51	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3
52	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5
53	3	4	3	3	3	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3



ANEXO 7: TABULACIÓN CATEGORICA:

PUNTUACION CATEGORICA DE LA VARIABLE			
REPUTACION DE LA INSTITUCION	SATISFACCION DEL USUARIO	INVOLURAMIENTO DEL USUARIO	RESULTADO DEL SERVICIO
“REGULAR”	“BUENO”	“MUY BUENO”	“REGULAR”
REGULAR	BUENO	REGULAR	REGULAR
BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR
REGULAR	MUY BUENO	MUY BUENO	REGULAR
REGULAR	MUY BUENO	MUY BUENO	REGULAR
REGULAR	BUENO	REGULAR	BUENO
REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO
REGULAR	MUY BUENO	MALO	REGULAR
MUY MALO	MALO	REGULAR	MALO
REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR
MALO	REGULAR	REGULAR	REGULAR
BUENO	REGULAR	REGULAR	REGULAR
MUY BUENO	MUY BUENO	REGULAR	BUENO
MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO	MUY BUENO
BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR
REGULAR	BUENO	REGULAR	MALO
BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO
REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO
MALO	REGULAR	BUENO	REGULAR
MUY BUENO	MUY BUENO	BUENO	BUENO
REGULAR	MUY BUENO	BUENO	BUENO
REGULAR	BUENO	REGULAR	REGULAR
REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR
REGULAR	BUENO	MUY BUENO	REGULAR
MALO	BUENO	REGULAR	REGULAR
REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO
REGULAR	BUENO	REGULAR	BUENO
REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR
MALO	MALO	MALO	MUY MALO
BUENO	MUY BUENO	BUENO	BUENO
MUY BUENO	BUENO	BUENO	BUENO
MALO	REGULAR	REGULAR	BUENO
REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO
BUENO	BUENO	BUENO	MALO
REGULAR	MUY BUENO	REGULAR	REGULAR



BUENO	BUENO	MUY BUENO	REGULAR
BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR
BUENO	MUY BUENO	BUENO	BUENO
REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR
REGULAR	BUENO	REGULAR	MALO
REGULAR	BUENO	MUY BUENO	REGULAR
MALO	BUENO	REGULAR	REGULAR
REGULAR	MUY BUENO	BUENO	BUENO
BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR
BUENO	BUENO	BUENO	BUENO
REGULAR	BUENO	REGULAR	REGULAR
BUENO	BUENO	MUY BUENO	REGULAR
BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR
BUENO	BUENO	MUY BUENO	REGULAR
BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR
BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR
BUENO	BUENO	BUENO	BUENO
REGULAR	MUY BUENO	MUY BUENO	REGULAR