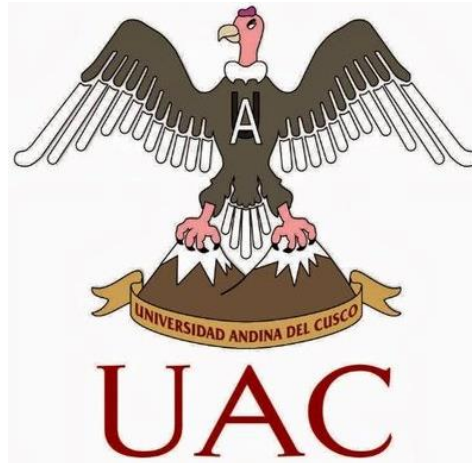




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA INICIAL PARTICULAR PASITOS DEL
DISTRITO DE CUSCO - 2019”**

Tesis presentada por:

Bach. Minerva Peña Herrera

Para optar el título profesional de Licenciada en
Administración

Asesora:

Lic. Ana Cecilia Chávez Chacón

CUSCO – PERÚ

2019



PRESENTACIÓN

SEÑORES DIRECTIVOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.

Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, coloco a su amable comedimiento el trabajo de investigación intitulado.

“CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL PARTICULAR PASITOS DEL DISTRITO DE CUSCO - 2019”, el mismo que es materia de investigación debido a las problemáticas encontradas en la organización, las cuales están vinculadas directamente con la calidad de servicio.



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios, por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres porque me brindaron su apoyo tanto moral y económicamente para seguir estudiando y lograr el objetivo trazado para un futuro mejor y ser el orgullo de ellos, también por ser el pilar más importante y demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi hermano por su cariño, comprensión y disponibilidad.

A la Universidad Andina del Cusco y a los docentes por brindarme una educación académica profesional.

A mi asesora por brindarme el apoyo necesario para realizar esta tesis.

A mis dictaminantes, por el apoyo brindado en todo el proceso de la tesis.

Atentamente: Minerva Peña Herrera



DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi padre Eusebio Peña Torres en el cielo, quien es el principal impulso para cumplir este gran sueño, a mi madre Jaqueline Herrera por su apoyo incondicional en esta etapa de mi vida, por sus consejos, valores y la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien y la mujer a la cual le debo cada uno de mis logros.

A mi hermano que es uno de mis mayores incentivos para cumplir esta meta porque me ha apoyado durante toda mi vida y he contado con su amor y compañía en cada paso que doy.

Atentamente: Minerva Peña Herrera



NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE TESIS Y DEL ASESOR

REPLICANTES:

Dr. Waldo Campaña Morro

Lic. Mireya Aparicio Gonzales

DICTAMINANTES:

Lic. Juana Patricia Irrarazabal Gavancho

Lic. Juana Zamalloa Loaiza

ASESORA:

Lic. Ana Cecilia Chávez Chacón



ÍNDICE

Presentación ii

Agradecimiento iii

Dedicatoriaiv

Nombres y apellidos del jurado de tesis y del asesor.....v

Índicevi

Índice de tablasx

Índice de figurasxi

Resumen xii

Abstract xiii

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema 14

1.2. Formulación de problemas 16

 1.2.1. Problema general 16

 1.2.2. Problemas específicos..... 16

1.3. Objetivos de investigación..... 16

 1.3.1. Objetivo general 16

 1.3.2. Objetivos específicos 16

1.4. Justificación de la investigación 17

 1.4.1. Relevancia social 17

 1.4.2. Implicancias prácticas..... 17

 1.4.3. Valor teórico 17

 1.4.4. Utilidad metodológica 17

 1.4.5. Viabilidad o factibilidad 18



1.5. Delimitaciones de la investigación 18

1.5.1. Delimitación temporal 18

1.5.2. Delimitación espacial 18

1.5.3. Delimitación conceptual 18

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación 19

2.1.1. Antecedentes internacionales: 19

2.1.2. Antecedentes nacionales: 21

2.1.3. Antecedente local 23

2.2. Bases legales 24

2.3. Bases teóricas 26

2.3.1. Calidad de servicio 26

2.3.2. El modelo SERVQUAL 27

2.3.3. Elementos tangibles 30

2.3.4. Fiabilidad 32

2.3.5. Capacidad de respuesta 34

2.3.6. Seguridad 35

2.3.7. Empatía 37

2.4. Marco institucional 38

2.5. Marco conceptual 42

2.6. Variables 43

2.6.1. Variable 43

2.6.2. Conceptualización de la variable 44

2.6.3. Operacionalización de la variable 45



CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación..... 46

3.2. Enfoque de investigación..... 46

3.3. Diseño de investigación 46

3.4. Alcance de investigación 46

3.5. Población y muestra de la investigación..... 46

 3.5.1. Población 46

 3.5.2. Muestra 47

3.6. Técnica e instrumento de recolección de dato 47

 3.6.1. Técnica..... 47

 3.6.2. Instrumento 48

3.7. Procesamiento de datos..... 48

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado 49

 4.1.1. Presentación del instrumento..... 49

 4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado 50

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable calidad de servicio en la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos 51

 4.2.1 Elementos tangibles 51

 4.2.2 Fiabilidad 56

 4.2.3 Capacidad de respuesta..... 61

 4.2.4 Seguridad 65

 4.2.5 Empatía..... 69

4.3. Resultado de la variable calidad de servicio 73



CAPITULO V: DISCUSIÓN

5.1.	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	77
5.2.	Limitaciones de estudio	80
5.2.1.	Limitaciones al acceso a la data.	80
5.2.2.	Limitaciones económicas.	81
5.2.3.	Limitaciones metodológicas.	81
5.3.	Comparación critica con la literatura existente.	81
5.4.	Implicaciones de estudio.....	85
CONCLUSIONES.....		86
RECOMENDACIONES		88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		90
ANEXO		93
A.Matriz de consistencia		94
B. Matriz del instrumento para la recolección de datos		96
C. Instrumento		98
D. Procedimiento de la Baremación		101
E. Resultados de los ítems del cuestionario.....		102



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Conceptualización de la variable* 44

Tabla 2 *Operacionalización de la variable* 45

Tabla 3 *Distribución de los ítems del cuestionario* 49

Tabla 4 *Descripción de la Baremación y escala de interpretación* 50

Tabla 5 *Estadísticas de fiabilidad* 51

Tabla 6 *Indicadores de la dimensión elementos tangibles* 51

Tabla 7 *Elementos tangibles*..... 54

Tabla 8 *Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Elementos tangibles*55

Tabla 9 *Indicadores de la dimensión fiabilidad* 56

Tabla 10 *Fiabilidad* 58

Tabla 11 *Comparación promedio de los indicadores de la dimensión fiabilidad* 60

Tabla 12 *Indicadores de la dimensión capacidad de respuesta* 61

Tabla 13 *Capacidad de respuesta* 63

Tabla 14 *Comparación promedio de los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta*..... 64

Tabla 15 *Indicadores de la dimensión seguridad*..... 65

Tabla 16 *Seguridad*..... 67

Tabla 17 *Comparación promedio de los indicadores de la dimensión seguridad* 68

Tabla 18 *Indicadores de la dimensión empatía*..... 69

Tabla 19 *Empatía* 71

Tabla 20 *Comparación promedio de los indicadores de la dimensión empatía* 72

Tabla 21 *Calidad de servicio*..... 73

Tabla 22 *Comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de servicio*. 75

Tabla 23 *Comparación con el antecedente de la investigación* 83



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama funcional del aula 40

Figura 2: Organigrama funcional de la I.E.I.P..... 41

Figura 3: Indicadores de la dimensión elementos tangibles 52

Figura 4: Elementos tangibles..... 54

Figura 5: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión elementos tangibles
..... 55

Figura 6: Indicadores de la dimensión fiabilidad..... 57

Figura 7: Fiabilidad..... 59

Figura 8: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión fiabilidad..... 60

Figura 9: Indicadores de la dimensión capacidad de respuesta 61

Figura 10: Capacidad de respuesta 63

Figura 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión capacidad de
respuesta 64

Figura 12: Indicadores de la dimensión seguridad 66

Figura 13: Seguridad..... 67

Figura 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión seguridad 68

Figura 15: Indicadores de la dimensión empatía 69

Figura 16: Empatía..... 71

Figura 17: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión empatía 72

Figura 18: Calidad de servicio 74

Figura 19: Comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de servicio 75

**RESUMEN**

El trabajo de investigación se realizó en la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco, con la finalidad de describir la calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019, el tipo de investigación que se empleo fue básica, enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y diseño no experimental, tomando como población de estudio a los padres de familias de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos, que son un total de 195 padres de familia, la muestra fue de 130 padres de familia, para la misma se utilizó la técnica de encuesta con el instrumento de cuestionario de preguntas, para evaluar la fiabilidad de la misma se aplicó el método de Alpha de Cronbach, la misma que dio un resultado de 0.853, lo que confirma que el cuestionario es fiable, los resultados fueron procesados en el programa de Excel y en el software estadístico SPSS. Al analizar la variable calidad de servicio se obtuvo un promedio total de 2.84 calificado como regular, la variable fue analizada a través de las siguientes dimensiones: elementos tangibles obtuvo un promedio de 2.74 calificado como regular; la dimensión fiabilidad con 2.53 calificado como inadecuado; mientras el 3.59 de promedio de la dimensión capacidad de respuesta calificado como adecuado, la dimensión de seguridad con un promedio de 3.15 calificado como Regular, y la dimensión de empatía obtuvo un promedio de 2.19 que fue calificado como inadecuado; dichos resultados sirven para describir cómo es la calidad de servicio en la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco - 2019.

Palabras claves: Calidad de servicio, institución educativa

**ABSTRACT**

The research work was carried out in the Private Initial Educational Institution Pasitos of the district of Cusco, with the purpose of describing the quality of service of the Particular Initial Educational Institution Pasitos of the district of Cusco - 2019, the type of research, quantitative scope approach descriptive and non-experimental design, which refers to the parents of the family, the sample was 130 parents of the family, for the same idea as the questionnaire instrument of questions, to evaluate the reliability of the same application of the method of Cronbach's alpha, the same one that gave a result of 0.853, which confirms that the questionnaire is reliable, the results were processed in the Excel program and in the statistical software SPSS. When analyzing the service quality variable, a total average of 2.84 qualified as regular was obtained, the variable was analyzed through the following dimensions: tangible elements obtained an average of 2.74 qualified as regular; The reliability dimension with 2.53 qualified as inadequate; whereas the 3.59 of the average of the capacity dimension of the response of the qualification as an adequate, the one of the security with an average of 3.15 qualified as Regular, and the dimension of the empathy obtained an average of 2.19 that was qualified as inadequate; these results serve to describe how the quality of the service is in the Particular Initial Educational Institution Pasitos of the district of Cusco - 2019.

Keywords: Quality of service, educational institution.



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad la calidad de servicio en la educación y sobre todo nivel inicial, los servicios brindados deben ser de mayor calidad ya que es el inicio de la formación de los niños, donde se marcan pautas que se desarrollaran para su formación en el futuro, en tal sentido en los distintos países se tiene una marcada supervisión con la calidad de servicio, no solo en la parte académica sino que también en la infraestructura, la responsabilidad en la atención, con los cuidados respectivos y las previsiones necesarias.

América Latina a comparación de los países de Europa que son países de mayor desarrollo, la calidad de la educación para el infante es mayormente muy deficiente y en la mayoría de los casos surgen dudas sobre si los estudiantes infantes, salen beneficiados con los servicios que ellos reciben, Según Berlinski (2016) indica que en Latinoamérica, por cada dólar que se invierte en los niños de cinco años, se invierten el doble o más de 3 dólares en los demás niños que tienen entre 6 y 11.

En el Perú solo el 65,2% de la población de los infantes de 3 a 5 años asisten a los servicios o programas educativos de nivel inicial ya sean públicos o privados, según indica Torres, (2017) hoy en día la educación particular en el Perú se ha convertido en un negocio muy rentable, la calidad del servicio de muchas de las instituciones a comparación con las mensualidades que se pagan no recompensa lo invertido por los padres, más al contrario se evidencia el abuso de autoridad, acosos, tráficos de notas, en muchos de los colegios privados, a eso se suma más del 70% de los más de 11 mil colegios privados en la ciudad de Lima no tienen las infraestructuras adecuadas y también muchos de ellos funcionan en viviendas o locales que fueron casas u hospedajes, el cual no cuenta con las mínimas normas de seguridad, además de eso muchos de los docentes que ejercen sus cargos no cuentan con una evaluación profesional según el informe brindado por (Meléndez , 2017).

La presente investigación se desarrolló en la Institución Educativa inicial particular Pasitos, que es una institución educativa, que busca promover una formación integral de calidad y especializada en niños y niñas menores de seis años, desarrollando creativamente sus habilidades a través de aprendizajes significativos, buscando el



desarrollo de sus potencialidades cognitivas, volitivas y sociales, basado en principios y valores en un verdadero segundo hogar, el cual en el desarrollo de sus actividades tienen ciertas deficiencias.

En el ejercicio de sus actividades la Institución Educativa cuenta con muchas dificultades en la calidad de servicio, porque se observa que existe una ausencia en la capacitación y formación de los colaboradores de dicha institución, debido a que su servicio, los espacios donde se ejerce las labores, la seguridad en la institución, la atención a los usuarios y sus relaciones personales no siempre son percibidas de manera correcta.

Con relación a los elementos tangibles se observa que la Institución Educativa no tiene un entorno físico apropiado, ejercen las clases en espacios pequeños, no cuenta con una prevención de la seguridad en casos de sismos, incendios o emergencias.

Se observa que la fiabilidad en la Institución Educativa tiene dificultades al no cumplir con los acuerdos establecidos con los padres de familia, no se entrega en las fechas establecidas el rendimiento académico de los estudiantes haciendo que muchos padres de familia desconfíen de los servicios recibidos.

La capacidad de respuesta de la Institución Educativa se observa que no brinda un servicio rápido a los padres de familia, porque siempre están ocupados los docentes y los encargados de la institución.

La Institución Educativa no brinda una seguridad confiable a los padres de familia, porque no tienen un conocimiento actualizado del desenvolvimiento académico de sus hijos, con relación a lo emocional no tienen medidas que eviten que sufran riesgos haciendo que tengan muchas dudas, además dentro de la institución no se observa señales de evacuación en caso de peligros, por ello no trasmite confianza.

Con relación a la empatía en la Institución Educativa inicial particular Pasitos, no se brinda una atención individualizada a los padres de familia, no establece una comunicación fluida con los padres de familia.

El problema descrito genera que los padres de familia tengan una percepción negativa de la Institución Educativa inicial particular Pasitos generando que los padres



decidan cambiar a otras instituciones a sus hijos, lo que repercute que la Institución Educativa Inicial no cumpla con sus metas y objetivos institucionales.

El problema descrito se mejorará cuando la Institución Educativa inicial particular Pasitos tenga una calidad de servicio adecuada, el cual mejorará la imagen de la institución, si no se mejoraría los padres de familia no aceptarían los servicios brindados por el centro educativo.

1.2. Formulación de problemas

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1 ¿Cómo son los elementos tangibles de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019?

P.E.2 ¿Cómo es la fiabilidad de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019?

P.E.3 ¿Cuál es la capacidad de respuesta de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019?

P.E.4 ¿Cómo es la seguridad de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019?

P.E.5 ¿Cómo es la empatía de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir la calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

O.E.1 Describir los elementos tangibles de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019



O.E.2 Describir la fiabilidad de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019

O.E.3 Describir la capacidad de respuesta de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019

O.E.4 Describir la seguridad de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019

O.E.5 Describir la empatía de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

El presente trabajo de investigación beneficia a la Institución Educativa inicial particular Pasitos, porque permite que la entidad mejore sus servicios para el bienestar de sus usuarios con la cual estarán más conformes y se mejorará su prestigio, los resultados alcanzados están dirigido a la entidad pertinente, el cual puede optimizar su servicio de acuerdo a los resultados y recomendaciones del trabajo de investigación, con los resultados obtenidos beneficiara a los padres de familia generando mayor confiabilidad y seguridad con el servicio de la institución.

1.4.2. Implicancias prácticas

El presente trabajo de investigación ayuda a mejorar la calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos, el cual se pondrá a la disposición de los directivos de la dicha institución para que pueda mejorar.

1.4.3. Valor teórico

Con la presente investigación que usó la teoría de calidad de servicio, busca ampliar los conocimientos de la calidad de servicio. Así mismo sirve como antecedente para próximos estudios relacionados a la calidad de servicio.

1.4.4. Utilidad metodológica

Esta investigación tiene utilidad metodológica, porque para su desarrollo sigue una secuencia de pasos y procesos para conseguir los objetivos trazados y la utilización del instrumento.



1.4.5. Viabilidad o factibilidad

La presente investigación es viable porque cuenta con una información respectiva como antecedentes necesarios, acceso a la información como la colaboración y la disponibilidad de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos, para realizar todo el trabajo de investigación.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

El presente trabajo de investigación se realizó basado en información del año 2019.

1.5.2. Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la Institución Educativa inicial particular Pasitos, de la Calle Queshua 199 - B, Distrito, Provincia y Departamento de Cusco, Perú.

1.5.3. Delimitación conceptual

La investigación corresponde al área de calidad de servicio.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales:

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: Juana Carola, Salas Bustos y Rossana Jacqueline Lucín Arboleda

Año: (2013)

Universidad: Universidad católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador

Para optar: Grado académico de Magister en Administración de Empresas con mención en Marketing

Conclusiones:

1. La preparación de los docentes de la institución indica un nivel apto para realizar su trabajo; ya que todos poseen estudios de tercer nivel; lo que implica una garantía en la condición académica del personal que se dedica a la labor de formación, más aún, ahora, que la nueva ley de educación exige este requerimiento
2. Al evaluar el ambiente de trabajo en la institución se logró determinar que los docentes se encuentran con un nivel de satisfacción bueno porque se encuentran identificados con la institución, los docentes están con los ánimos en alto en su realización personal y presentan buena calificación con respecto a la satisfacción con la institución.
3. Cuando se determinan las fortalezas y oportunidades que posee la institución se logró determinar que a pesar de que la comunidad de la educación (alumnos, docentes y padres de familia) se encuentran con una satisfacción alta con el servicio de la educación, pero según la investigación indican que los directivos necesitan dar atención en optimizar la infraestructura, esto significa que en el futuro la institución deba invertir en las construcciones con el fin que el servicio que brinde un mejor lugar que sumara al valor de la institución.



Título: “Evaluación del desempeño y calidad de servicio en los docentes de los colegios privados en el nivel primario de San Pedro La Laguna, Sololá”

Autor: Rosa Catarina, Cox Rocché

Año: (2012)

Universidad: Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango – Guatemala,

Para optar: Titulo de Administradora de Empresas

Conclusiones:

1. Los colegios y los profesores de San Pedro la Laguna ofrecen una calidad de servicio mejor ya que al compararlo con una institución de la nación, la falta de profesores, infraestructura, huelgas paros etc. En ese sentido una privado es mejor que uno público.
2. Los colegios particulares en los niveles primarios de San Pedro La Laguna no hacen uso del examen de desempeño, lo que implica la ignorancia de dicho sistema para la elaboración planeada de los recursos humanos, además de los distintos procesos que se pueden implementar.
3. Lo que se dedican a emplear la evaluación del desempeño de las instituciones educativas de nivel primario de San Pedro de Laguna, principalmente son los directores, pero hasta nuestro día no existe un sistema implementado que se adecue y se acople a las necesidades de los alumnos y docentes.
4. La evolución del desempeño y la calidad del servicio poseen una relación sobresaliente en aquellas instituciones educativas particulares, porque según la investigación hecha a los docentes, como a los administrativos y clientes (padres de familia) piensan para que haya una buena calidad de servicio se debe evaluar el desenvolvimiento de los docentes en cada colegio.

**2.1.2. Antecedentes nacionales:**

Título: “La formación del personal docente y la calidad del servicio en el jardín de niños Mi Nuevo Amanecer, en la ciudad de Huamachuco”

Autor: Yurasy Noemi, Garcia Robles.

Año: (2014)

Universidad: Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo – Perú,

Para optar: el Título de Licenciada en Administración

Conclusiones:

1. Con lo que concierne a la calidad de servicio, el jardín tiene la perspectiva de los niños como a clientes, entonces el método y organización educativas que reciben haciendo, consiguen un equilibrio entre competencias académicas, emocionales y técnicas, y además que se entrelazan lugar con el aprendizaje.
2. La calidad del servicio con respecto a los docentes se ha cumplido, en primer lugar, creando en ellos el valor de la responsabilidad y son conscientes que su formación profesional y la práctica les ha permitido familiarizarse con los padres de familia de los niños; tener un alto grado de comunicación abierta y cordial, poner en práctica los valores de honestidad, equidad y ética y sobre todo comprenden las necesidades particulares de los niños y sus padres.
3. Lo que respecta a la calidad de servicio que brindan los docentes se ha cumplido, primeramente, haciendo crecer la responsabilidad en los docentes y despertar la conciencia que su formación profesional y técnica les ayudo en las relaciones con los padres de los estudiantes; lo que conllevando así a tener un desenvolvimiento social formal y abierta, además aplicar los valores de la honestidad, justicia y ética y sobre todo engloban las necesidades personales de los estudiantes y sus papás.
4. Aplicando las mediciones de calidades de servicios Educativos que ofrecen en el Jardín de Niños “Mi Nuevo Amanecer”, según la escala SERVQUAL, de acuerdo al resultado obtenido en los trabajos de Investigación son: a) Por la dimensión de los tangibles tiene una buena infraestructura; b) Por la dimensión de confiabilidad la



institución cumple con lo que ofrece, manteniendo los registros como pruebas objetivas; c) Por la dimensión de capacidades de respuestas el jardín mantiene su compromiso de ofrecer servicios de calidades con el Ministerio de Educación, los padres de familia y la comunidad; d) por la dimensión de garantía, la institución ofrece la seguridad en la formación de niños de 3 a 5 años en el corto plazo y que a su vez servirá como base para una buena formación en el largo plazo y; e) Por la dimensión de empatía, el docente está preparado para representar a los padres en los procesos de su formación.

Título: “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”

Autor: Ana Gertrudis, Chuque Malaspina.

Año: (2016)

Universidad: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú

Para optar: El grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación

Conclusiones:

1. Se demuestra las existencias de relaciones medias ($r = 0,530$) entre calidades del servicio educativo, según la observación de los apoderados o padres de familia, y los logros de aprendizajes en las áreas de Comunicación de niñas y niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”. Esto indica que los logros de aprendizaje que alcanza la niña y el niño están en una relación directa con la calidad del servicio educativo que ofrecen las instituciones educativas.
2. Se demuestra la existencia de una relación media ($r = 0,520$) entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia, y el logro de aprendizaje en el área de Personal Social en los niños y niñas del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”. Esto indica que el buen logro de aprendizaje que adquieren los niños y niñas está



en directa relación con la calidad de los servicios educativos que brinda la institución educativa.

3. Los resultados de la investigación reportan la existencia de una relación media ($r = 0,469$) entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia, y el logro de aprendizaje en el área de Ciencia y Ambiente en los niños y niñas del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”. Esto indica que el buen logro de aprendizaje que adquieren los niños y niñas está en directa relación con la calidad de los servicios educativos que brinda la institución educativa.

2.1.3. Antecedente local

Título: “Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2016”

Autor: Nancy Esquivel Chañi y Delcy Eveling Huamani Quispe.

Año: (2016)

Universidad: Universidad Andina del Cusco, Cusco - Perú,

Para optar: El Título Profesional de Licenciada en Administración

Conclusiones:

1. En la institución educativa privada del nivel inicial del distrito de San Sebastián - Cusco, el 28.9% de encuestados manifiestan que la gestión administrativa es excelente, la misma que creará la calidad de los servicios educativos muy buena, de tal manera que realizan una buena planificación y organización administrativa, seguido de las direcciones y controles administrativos que también es bueno, de tal forma que ayudarán a la mejora la calidad de los servicios educativos y según las pruebas estadísticas Chi-cuadrado, se afirma que hay una relación significativa entre las gestiones administrativas y calidades de Servicio en la institución educativa privada del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado $p = 0.000 < 0.05$, donde los grados de relaciones son del 34.8%.



2. En la institución educativa privada del nivel inicial del distrito de San Sebastián - Cusco, el 28.9% de los entrevistados revelaron que los niveles de la proyección administrativa es excelente, lo mismo que forma la calidad de los servicios educativos alto, debido a que la mayor parte de directivos trabajan y conocen en función a la misión y visión de la organización, además tiene establecido sus estrategia, políticas y presupuesto que colaboran con el cumplimiento del objetivo, y según a las pruebas estadísticas Chicuadrado, se puede afirmar que hay una relación propia entre las Planificaciones administrativas y un Servicio de calidad en una institución educativa privada del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado $p = 0.000 < 0.05$, donde el factor de correlación es 23.1%.
3. En la institución educativa privada del nivel inicial del distrito de San Sebastián - Cusco, el 24.4% de los entrevistados declararon que hay una excelente administración, la misma que forma un servicio de calidad educativa de nivel medio, debido a que no realiza un control precedente, posterior y concurrente, del mismo modo se trazan ejercicios para seguir mejorando. De otro parte, hay un control mucho más estricto con la asistencia personal y la prueba estadística Chi-cuadrado se afirma que no hay una relación entre los Controles administrativas y las calidades de Servicio en la institución educativa privada del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado que $p = 0.300 > 0.05$.

2.2. Bases legales

2.2.1. Ley General de Educación Ley Nro. 28044

Artículo 13°.- Calidad de la educación

Los factores que interactúan para lograr, dicha calidad educativa se presenta a continuación: (Congreso de la República, 2003)

- a) Lineamiento general de los procesos educativos.
- b) Currículo básico, comunes a todo el país, articulado entre los diferentes niveles y modalidades educativa que deberán ser variados en las instancias regional y local.



- c) Inversión mínima por cada uno de los alumnos para que comprendan la atención de salud, alimentación y provisión de material educativo.
- d) Formación inicial y permanente del docente y autoridades educativas.
- e) Carrera pública docente y administrativa en todos los niveles del sistema educativo, que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral.
- f) Infraestructura, equipamientos, servicio y material educativo adecuados.
- g) Investigaciones e innovaciones educativas.
- h) Organización institucional y relación humana armoniosa que benefician los procesos educativos.

2.2.2. Ley General de Educación Nro. 28044 - Nivel de Educación Inicial

La Educación Inicial está constituida por el primer nivel de la Educación Básica Regular, atienden a niños de 0 a 2 años de manera no escolarizada y de 3 a 5 años de manera escolarizada. El Estado se encarga, cuando lo requiere, también sus necesidades de salud y nutrición mediante de acciones intersectoriales. Se articula con el nivel de Educación Primaria asegurando coherencia pedagógica y curricular, pero conservan sus especificidades y autonomía administrativa y de gestión.

Como obligación del Estado debe garantizar los factores de la calidad en las instituciones públicas. En las instituciones privadas los regula y supervisan. (Congreso de la República, 2013).

2.2.3. Resolución de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos RD 0370-93



2.3. Bases teóricas

2.3.1. Calidad de servicio

Se define como conjunto de características y aspectos de un servicio y un producto que guarda una correlación con la capacidad de satisfacer la necesidad latente o expresada la necesidad que no fue atendida por ninguna empresa pero que es demandada por el público del cliente (Publicaciones Vértice, 2008).

La calidad son los niveles de excelencia que la organización ha elegido alcanzar para satisfacer a su clientela clave; indica que a los mismos tiempos las medidas en que obtiene dicha calidad.

Por servicio entendemos a aquel conjunto de prestación que los clientes esperan (además del servicio o del producto básico) como resultado de la imagen, la reputación y precio del mismo.

Con lo que atañe calidad en los servicios hay que saber diferenciar entre:

a) **Servicio de productos**

Cada una de las empresas debe precisar su prioridad y elegir una política de servicio que apoyen las comercializaciones de sus productos. Si una organización opta, por ejemplo, por diferenciarse por su política de despreocupación antes, durante y después del negocio, deberá asegurar al cliente el servicio siguiente: las posibilidades de establecer un contacto telefónico con los interlocutores adecuados de la compañía, facilitando un expediente legible, ayudar a poner en marcha el producto, entregarlo apresuradamente, y facturar sin ningún error con un texto preciso y disminuyendo el costo de mantenimiento, reparaciones y averías (Publicaciones Vértice, 2008).

b) **Servicio de los servicios**

El servicio se caracteriza por su apariencia. Esto solo existen como una experiencia vivida. En la gran mayoría de casos, los clientes del servicio comprenden dos propias dimensiones:

La calidad de servicio percibida por los clientes dependerá de sus niveles de expectativas (servicios esperados) y de la diferente



dimensión percibida del servicio de calidad (servicios percibidos). Entre los factores que pueden influir en las expectativas del cliente se puede considerar:

- La comunicación “boca a boca” entre los clientes: Es la información que es transmitida por un cliente antiguo a un cliente potencial sobre la experiencia con un servicio determinado influirá en gran medida en la generación de clientes nuevos (satisfacción) o pérdida de clientes (insatisfacción).
- El deseo o necesidad propia sobre cada cliente: Cada cliente puede valorar de forma distinta el servicio atendiendo a sus necesidades físicas, sociales, sociológicas y funcionales.
- La experiencia anterior con un mismo servicio: El nivel de satisfacción que el cliente obtuvo al recibir el servicio en el pasado determinara sus expectativas para la siguiente vez.
- Comunicaciones externas: La empresa que presta el servicio lanza al mercado diversos mensajes directo e indirectos sobre sus servicios que pueden influir en las expectativas del cliente. Sería un mensaje directo la publicidad en medios de comunicación, mientras que la apariencia de las oficinas y de los empleados de la organización serían mensajes indirectos (Publicaciones Vértice, 2008).

2.3.2. El modelo SERVQUAL

Ante las dificultades de identificar indicadores objetivos de calidad de servicio, la mayor parte de la organización se emplea un indicador subjetivo para la medición de la calidad de servicio prestado, de este modo este tipo de indicador es el que ha recibido una atención mayor en la literatura especializada. A continuación, describiremos los modelos subjetivos más utilizados para la medición de la calidad del servicio: el modelo SERVQUAL. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017).

Los trabajos, cualitativos y cuantitativos, desarrollados desde 1985 por los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry para mediciones del servicio de calidad dieron lugar a la escala denominada SERVQUAL. Esta escala mide el servicio de calidad mediante las diferencias entre la percepción y la expectativa del cliente. Si



los valores de las percepciones igualan o superan el de la expectativa, los servicios son considerados de una calidad buena, en cambio que si los valores de la percepción son menores al de la expectativa se dice que los servicios presentan deficiencia de calidad (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017).

El modelo SERVQUAL, es también conocido como el modelo PZB (apellidos iniciales de los autores), solicita que existe una sucesión de criterios o dimensiones muy distintas que subyacen al juicio del consumidor sobre los servicios de calidad. La calidad percibida, por tanto, es considerada como una variable multidimensional, siendo esta la dimensión común a los juicios sobre cualquier tipo de servicio. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017).

Los autores formularon como dimensiones de la “calidad de servicio” las siguientes:

- Los elementos tangibles (apariencias de instalaciones físicas, equipos empleados y materiales de comunicación).
- La fiabilidad (habilidad de prestar el servicio de forma precisa)
- Las capacidades de respuestas (deseo de la organización de ayudar a los clientes y de servir de manera rápida).
- La seguridad (conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, junto a su habilidad para transmitir confianza al cliente).
- La empatía (la organización se pone en lugar del cliente, prestando una atención individualizada a cada uno).

Estas dimensiones no son directamente observables y para evaluarlos es necesario medir en cada una de ellas una serie de aspectos (ítems). Así, a cada ítem se responde mostrando el grado de acuerdo en una escala tipo Likert de 7 puntos, que varía desde un fuerte desacuerdo (1 punto) hasta un total o fuerte acuerdo (7 puntos). (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017).

a) Elementos tangibles

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

- La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna.
- Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas.



- Los empleados de la empresa de servicio tienen apariencia pulcra.
- Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)

b) Fiabilidad

Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa

- Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.
- Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solución.
- La empresa realiza bien el servicio la primera vez.
- La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido.
- La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)

c) Capacidad de respuesta

Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio.

- Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.
- Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.
- Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.
- Los empleados nunca están demasiados ocupados para responder a las preguntas de sus clientes. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)

d) Seguridad

Conocimiento y atención mostrada por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

- El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes.



- Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa de servicios.
- Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.
- Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)

e) **Empatía**

Según Miranda, Chamorro, & Rubio, (2017) la empatía es la atención individualizada que ofrecen las empresas a los consumidores.

- La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.
- La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.
- La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.
- La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes. (Rilo, 2018)

2.3.3. Elementos tangibles

Apariencia de las instalaciones, oficinas, equipos, personal y materiales de comunicación. Así, por ejemplo, la limpieza en los uniformes de los camareros de un restaurante causa una primera impresión fundamental de cara a la satisfacción de sus clientes. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017).

Referido principalmente a todos los aspectos de instalación física, equipo, personal y materiales que intervienen en la utilización de la prestación del servicio. Se refiere a la parte más visible del servicio y el correspondiente proceso y lo conforman la apariencia de la instalación física, el equipo, el personal, la documentación y otros materiales de comunicación. Pueden ser concluyente en la imagen percibida por el usuario del servicio y en la generación de contradicciones entre la expectativa producida por la comunicación al usuario del servicio prometido, con la realidad del mismo por parte del usuario. (Rilo, 2018)

- Apariencias de las instalaciones (local, mobiliario, equipo, etc.).
- Comodidades de los puntos de servicios.



- Condición ambiental (limpiezas, temperatura, iluminaciones, ruido, etc.).
- Usos de la tecnología.
- Material utilizado.
- Apariencia física del empleado.
- Oficina diseñada al efecto.
- Señalizaciones.

2.3.3.1. Instalaciones

La instalación es una estructura que puede variar en tamaño y que es dispuesta de manera particular para cumplir un objetivo específico. Siempre que se hable de instalación se está haciendo referencia a elementos artificiales y no naturales, creados y dispuestos de tal manera por el hombre. Normalmente, la palabra instalación nos recuerda a elementos que son instalados para funcionar posteriormente de una manera particular, así como también a las instalaciones artísticas, un modo novedoso de exponer obras de arte tridimensionales (Bembibre, 2010).

2.3.3.2. Oficinas

La oficina es un lugar de trabajo donde los trabajadores cumplen las actividades asignadas para el logro de los objetivos de una empresa. Es decir, que en la oficina se cumple la delegación de poderes y responsabilidades para proyectar y preparar registros, correspondencia, logros, cambios y movimientos en los planes de trabajo, reglamentos, instructivos, manejo de papelería e insumos, así como adiestramiento y capacitación de personal (Orlando, 2012).

2.3.3.3. Equipos

Según Esquivel, (2015). Indica que son los recursos que permiten satisfacer una necesidad o conseguir aquello que se pretende. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles como una computadora o intangibles como un sistema, una aplicación virtual.



2.3.3.4. Personal

Según Pérez & Merino, (2010) indica que se conoce como personal al conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, empresa o entidad.

2.3.3.5. Materiales de comunicación

Son recursos tangibles y manipulables por el estudiante; los materiales de comunicación aluden a las personas; y los materiales organizativos se refieren al empleo acertado del espacio y el tiempo. La concepción de los materiales educativos son empleados tanto por docente, como por alumnas y alumnos para motivar procesos de aprendizaje (Vargas, 2013, pág. 252).

2.3.4. Fiabilidad

Habilidad del proveedor para realizar el servicio sin errores, de forma fiable y adecuada, cumpliendo los compromisos adquiridos. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)

Referido a la habilidad para realizar el servicio acordado de formas fiables y cuidadosas: aciertos y precisiones; ausencias de error. Estos atributos se basan en las percepciones de los usuarios sobre las capacidades de realizar el servicio acordados en la forma y plazos establecidos. La fiabilidad personifica las capacidades organizativas y de recursos para prestar el servicio de maneras eficientes y sin ningún fallo que lo impida o perjudique. Para satisfacer este criterio, es necesario proceso experimentado y personal cualificado para ejecutar. Cuando la fiabilidad es baja, existen un riesgos graves de pérdidas de confianzas del cliente (incluso la pérdida del cliente) y elevados costes de reparación (los llamados costes de la “no calidad”) (Rilo, 2018)

- Utilidades de los servicios
- Conveniencias
- Valores recibidos
- Respuestas directas a las peticiones efectuadas
- Servicios a medidas



- Informaciones suministradas uniformes y exactas de una vez u otro.
- Precisiones de las respuestas
- Prestar el servicio sin error
- Porcentajes de peticiones
- Cumplimientos de especificaciones
- Defectos, errores o indicadores de rechazos
- Durabilidades
- Asistencias de los usuarios del problema
- Tiempos de reparaciones
- Mantenimientos preventivos.
- Disponibilidades
- Existencias de repuestos
- Cláusula de garantía
- Soportes técnicos
- Devolución
- Calidades de los empaquetados
- Entregas de totalidades de los pedidos
- Facilidades de los mantenimientos

2.3.4.1. El servicio fiable

El servicio fiable y de alta calidad se basa en varios cimientos. Los proveedores toman las medidas adicionales necesarias para satisfacer a sus clientes, para hacerles sentirse parte de la familia. Sin embargo, un servicio amistoso no garantiza la fiabilidad o la lealtad a largo plazo del cliente (Denton, 2010, pág. 60).

2.3.4.2. El servicio adecuado

El servicio adecuado es el ideal para un cierto cliente. Es como el servicio personalizado. Es una combinación entre lo que puede ser y lo que se considera que debe ser (Palomo , 2011, pág. 84).



2.3.4.3. Cumplimiento de compromisos

Cumplimiento del compromiso con el cliente es la etapa en la cual vamos a ejecutar todas aquellas acciones que hemos planificado para poder cumplir con los compromisos que hemos acordado con nuestros clientes en base al modelo de llegada que hemos establecido (Armandol, 2013).

2.3.5. Capacidad de respuesta

La organización debe mostrar una clara disposición a atender y dar un servicio rápido, con un personal deseoso de agradar, ante un fallo o un error, la organización debe reaccionar con rapidez y eficacia para solventar el mismo, De este modo, el cliente percibirá que la empresa se preocupa por atender sus necesidades y, en muchos casos, entenderá esta rápida reacción como un servicio de mayor calidad. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)

Referido a las disposiciones para proporcionar los servicios rápidos: rapidez, puntualidad, oportunidad. No solo bastan con tener medios para la prestación de un servicio, sino que tienen que ser posibles prestarlos cuando lo demanda los usuarios. (Rilo, 2018)

- Horas de servicios
- Rapidez
- Puntualidades
- Oportunidades
- Tiempos de esperas
- Tiempos de servicios
- Tiempos de recogidas de llamadas
- Entregas dentro de plazo (legales o comprometidos)
- Disponibilidades de los productos.

2.3.5.1. Servicio rápido

El servicio rápido hace parte del cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en



contacto con ella y la factibilidad de lograr, a la gente no le gusta esperar, así que un servicio rápido y eficiente es servicio de calidad (Duque , 2005).

2.3.5.2. Personal agradable

Es el proceder con una persona (ya sea de obra o de palabra) o la relación con un individuo con la acción y efecto de tratar amablemente. Puede entenderse al trato como la forma de comunicarse o de establecer un vínculo con otra persona o con un grupo de sujetos. La noción del personal agradable es complementario con el buen trato está vinculada al tipo de trato que se considera ético o correcto desde el punto de vista moral (Pérez & Merino, 2011).

2.3.5.3. Rapidez

El concepto y uso de la rapidez como una forma de alcanzar las denominadas ventajas competitivas. En términos sencillos significa que responder con rapidez a los cambios del mercado y sobre todo a las iniciativas de los competidores, constituye una estrategia de un valor superior, como cualquier otra que haya obtenido éxitos (Vildosola , 2016).

2.3.5.4. Eficacia

Para Oliveira R, (2002, pág. 20), La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado".

2.3.6. Seguridad

Inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Por ejemplo, en la actualidad la política de confidencialidad de los datos del cliente se vuelve fundamental para la satisfacción del mismo, dado cada vez más frecuente los casos de venta ilegal de este tipo de información confidencia (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)



Referida al conocimiento y atención efectuada por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Los usuarios de un servicio precisan de una confianza en la percepción del servicio, que le inspire la tranquilidad de estar haciendo lo adecuado con la Organización o Unidad Organizativa adecuada (Rilo, 2018).

Esta dimensión agrupa los siguientes criterios:

- Profesionalidades: O competencias técnicas. Posesiones de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio.
- Cortesías: Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto con el cliente.
- Credibilidades: Veracidades, creencias, honestidades en el servicio que se proporciona.
- Seguridades: Inexistencias de peligros, riesgos o dudas.

2.3.6.1. Inexistencia de peligros

Fuente, situación o acto con potencial para causar daño en términos de daño humano o deterioro de la salud, o una combinación de estos. El término Peligro se usa normalmente para describir una situación potencialmente dañina, aunque no el evento mismo normalmente - una vez que el incidente ha comenzado se clasifica como una emergencia o incidente (Prevencionar, 2018).

2.3.6.2. Riesgos y dudas

Según la Real Academia Española (2010) define el riesgo como: contingencia o proximidad de un daño; en donde contingencia se define como: la posibilidad de que algo suceda o no suceda, especialmente un problema que se plantea de manera no prevista.

La duda es la vacilación o indecisión que se tiene entre dos o más juicios o decisiones; o la incertidumbre que se experimenta ante determinados hechos y noticias. La palabra, como tal, deriva del verbo dudar. La duda, en este sentido, supone la carencia de certezas en el pensamiento o las



acciones. Así, la duda puede afectar las decisiones, la confianza y el juicio de una persona (Significados, 2019).

2.3.7. Empatía

Atención individualizada que se ofrece a los clientes. Un servicio es, en definitiva, una relación entre personas y la calidad se basa no solo en la cortesía profesional, sino en entender y resolver las necesidades por las que el cliente “consume” determinado servicio. El cual agrupa los siguientes criterios como la comunicación, comprensión de los clientes. (Rilo, 2018)

Esta dimensión agrupa los siguientes criterios:

- **Accesibilidades:** Servicio accesible y fácil de contactar.
- **Comunicaciones:** Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos y capacidad para explicar lo sucedido.
- **Comprensión de los clientes:** Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

2.3.7.1. Atención individualizada

Referido a algunos aspectos del comportamiento empresarial para atender mejor a los clientes deben ser individualizados. Para incentivar al cliente a mantener una relación de aprendizaje, la empresa precisa adaptarse a las necesidades individuales expresadas por el cliente. Eso puede significar la “personalización por segmento” de un producto o la personalización de las opciones ofrecidas “alrededor” del producto. (Brunetta, 2014, pág. 34)

2.3.7.2. La comunicación

Según Herranz (2011, pág. 25). Indica que “la comunicación es la transmisión del mensaje y compartir significados por medio de símbolos, que pueden ser lingüísticos, no verbales, pictóricos o de otra índole. Juntos o en combinación, tienen la capacidad de influir en otro y otros”



2.3.7.3. Comprensión al cliente

Según Dueñas, J., (2015) La comprensión del cliente es la capacidad para identificar las características, expectativas y necesidades de los clientes. En cierto modo el comerciante debe anticiparse al cliente identificando sus necesidades y expectativas antes de que el cliente se las manifieste.

2.4. Marco institucional

2.4.1. Resolución de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos RD 0370-93

2.4.2. Datos Generales:

- Nombre: N° de la I. E.: Pasitos
- Dirección: Calle Queshua 199-B, Departamento, Provincia y Distrito Cusco
- Código modular: 0933911
- Código de local: 147144
- Nivel/Modalidad: Inicial - Jardín
- Forma: Escolarizado
- Género: Mixto
- Gestión / Dependencia: Privada - Particular
- Código de DRE o UGEL que supervisa el S. E.: 080001
- Director(a): Yabar Galdos Lillian

2.4.3. Misión

La institución Jardín Pasitos busca promover una formación integral de calidad y especializada en niños y niñas menores de seis años, desarrollando creativamente sus habilidades a través de aprendizajes significativos, buscando el desarrollo de sus potencialidades cognitivas, volitivas y sociales, basado en principios y valores en un verdadero segundo hogar.



2.4.4. Visión

Ser la primera elección de las familias que garantice la formación académica, moral, físico, espiritual, social, emocional y la educación en valores necesarios para el futuro de sus hijos en un mundo tecnológico y global.

2.4.5. Valores

- Servicio
- Honestidad
- Perseverancia
- Responsabilidad
- Eficacia
- Respeto
- Compromiso
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Trabajo en equipo
- Dedicación y esfuerzo

2.4.6. Objetivos

- Obtener una cultura de los conocimientos en consonancia con la armonía de aprendizaje.
- Incrementar talento de análisis e inteligencia crítico.
- Incitar la curiosidad en educación.
- Extender la práctica de comunicación.

2.4.7. Datos de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos

La Institución Educativa Inicial Particular Pasitos está conformado por las siguientes 07 secciones:

Sección amarillo, Sección terqueza, Sección azul, Sección verde, Sección lila, Sección roja, Sección naranja.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL AULA

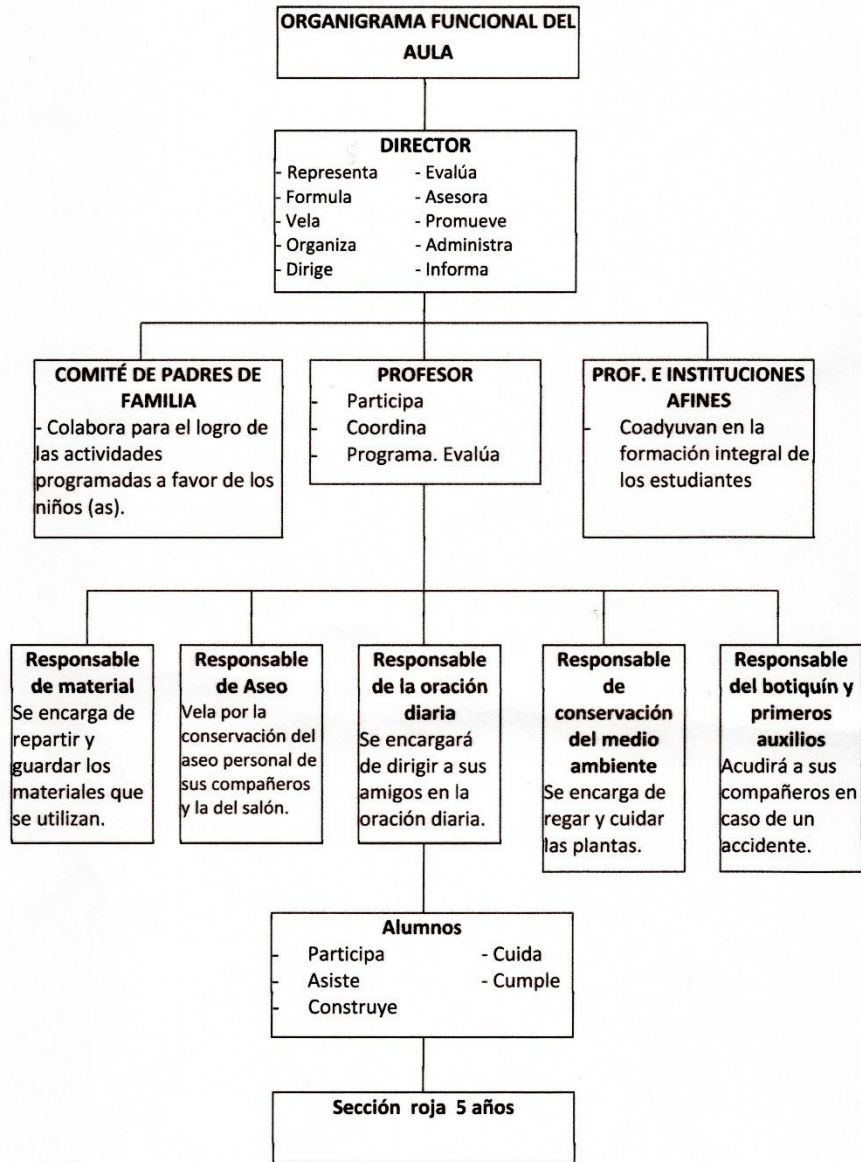


Figura 1: Organigrama funcional del aula

Fuente: Institución Educativa Inicial Particular Pasitos

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA I.E.I.P

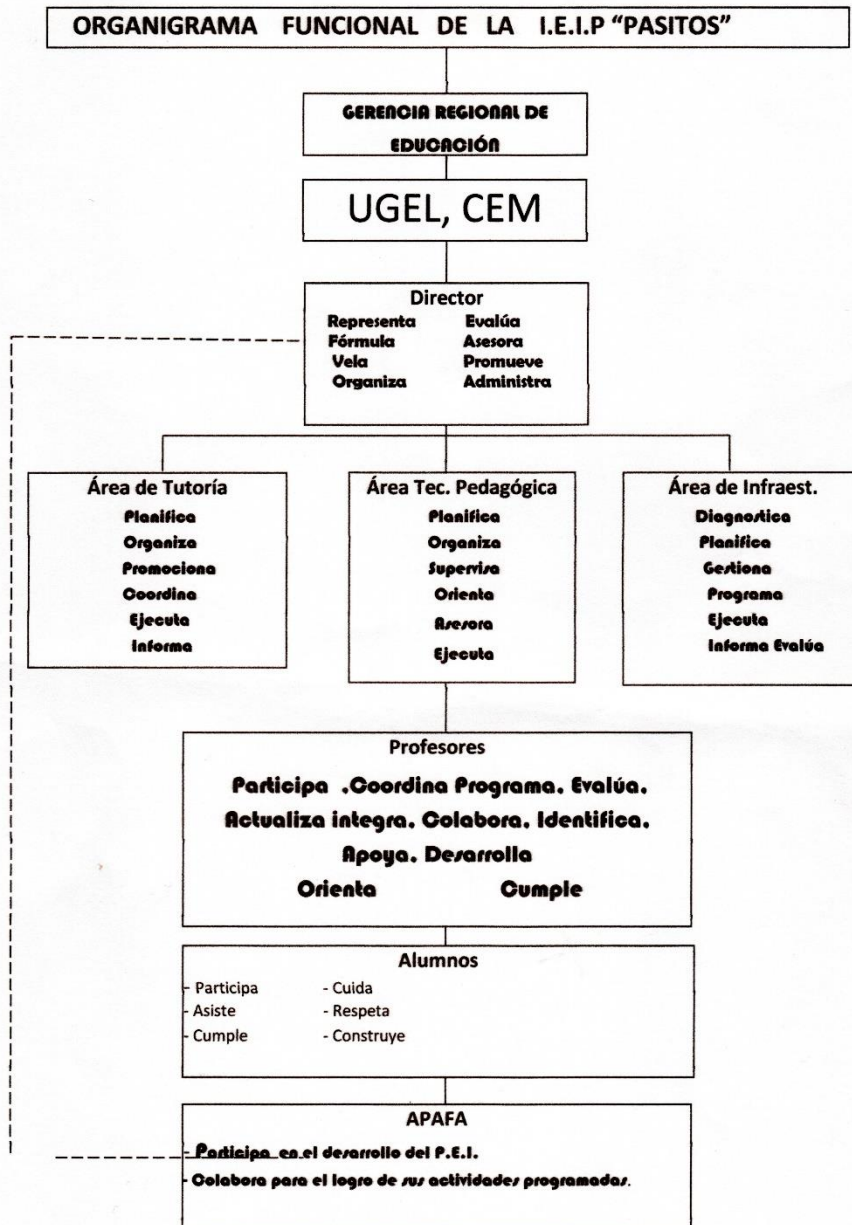


Figura 2: Organigrama funcional de la I.E.I.P.

Fuente: Institución Educativa Inicial Particular Pasitos



2.5. Marco conceptual

Desempeño

Según (Chavenato, 2009) define el desempeño laboral es la forma de comportarse de los trabajadores en la búsqueda de las metas fijadas, lo constituyen las estrategias individual para lograr su objetivo” Otros consideran otra serie de características individual, entre ellas: la capacidad, habilidades, necesidades y cualidad que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para ocasionar comportamientos que se ven afectados resultando diferentes cambios sin precedentes que últimamente se presentan en las organizaciones.

Eficacia

La eficacia según la (Real academia española, 2010) es “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”. Esta fuente permite pensar que la eficacia y la eficiencia sean sinónimas. María Moliner interpreta esa definición y sugiere que “eficacia” “se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas. Algo es eficaz si logra o hace lo que debía hacer. Los diccionarios del idioma ingles indican definiciones semejantes, como “el poder de producir los resultados esperados” (Meriam-Webster, 1986).

Institución

Una institución no es un aparato mecánico o como un organismo vivo (aunque tenga muchas similitudes con este último) en los cuales las partes se distinguen con mayor nitidez. Una institución es en esencia una organización social, y es diferente de los sistemas físicos y biológicos en que en estos hay estructura anatómica que pueden identificarse aun cuando no están en funcionamiento. En cambio, cuando una institución deja de funcionar, su estructura se esfuma (Bello, 2010).

Organización

Goldhaber, (2000) Define a la organización como “sistema abierto cuyas partes se relacionan entre sí y con su medio ambiente. La naturaleza de esta relación es de interdependencia y esto se debe a que todas las otras partes de cada sistema afectan y son afectados mutuamente”. Es decir, un cambio en solo una de las partes del sistema (subsistema) afectaran a otra parte del sistema.

**Seguridad**

La seguridad es un estado mediante el cual el peligro y las condiciones que pueden causar perjuicios de tipo físicos, psicológicos o materiales son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad. Es una de las fuentes indispensables de la vida cotidiana, que accede al que el individuo y a la comunidad cumpla sus aspiraciones (INSPQ, 2011).

Metas

Es la conversión del objetivo en términos cuantitativos o descriptivos si se trata de objetivos no cuantificables. Son especificaciones de los retos por lograr, y están establecidas por su alcance e importancia, en concordancia directa con la misión, facilitando el logro de la visión de futuro de la organización (Rojas Casimiro, 2008).

Objetivos

Son los fines hacia los cuales se dirigen las actividades de las organizaciones y de los individuos. Son considerados como planes que tienen que ver con actividades futura, requieren de visión e imaginación en su determinación y forma parte integral de la planeación (Luna Gonzales, 2014).

2.6. Variables**2.6.1. Variable**

- Calidad de servicio

2.6.2. Conceptualización de la variable.

Tabla 1

Conceptualización de la variable

Variable	Dimensión	Indicadores
<p>Calidad de servicio La calidad percibida, por tanto, es considerada como una variable multidimensional, siendo esta la dimensión común a los juicios sobre cualquier tipo de servicio. Los autores propusieron como dimensiones de la “calidad de servicio” las siguientes: Los elementos tangibles, La fiabilidad, Las capacidades de respuestas, La seguridad y la empatía. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)</p>	<p>Elementos tangibles Apariencia de las instalaciones, oficinas, equipos, personal y materiales de comunicación. Así, por ejemplo, la limpieza en los uniformes de los camareros de un restaurante causa una primera impresión fundamental de cara a la satisfacción de sus clientes. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones - Oficinas - Equipos - Personal - Materiales de comunicación
	<p>Fiabilidad Habilidad del proveedor para realizar el servicio sin errores, de forma fiable y adecuada, cumpliendo los compromisos adquiridos. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio fiable - Servicio adecuado - Cumplimiento de compromisos
	<p>Capacidad de respuesta La organización debe mostrar una clara disposición a atender y dar un servicio rápido, con un personal deseoso de agradar. Ante un fallo o un error, la organización debe reaccionar con rapidez y eficacia para solventar el mismo. De este modo el cliente percibirá que la empresa se preocupa por atender sus necesidades y, en muchos casos, entenderá esta rápida reacción como un servicio de mayor calidad. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio rápido - Personal agradable - Rapidez - Eficacia
	<p>Seguridad Inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Por ejemplo, en la actualidad la política de confidencialidad de los datos del cliente se vuelve fundamental para la satisfacción del mismo, dado cada vez más frecuente los casos de venta ilegal de este tipo de información confidencial (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2017)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inexistencia de peligros - Riegos y dudas
	<p>Empatía Atención individualizada que se ofrece a los clientes. Un servicio es, en definitiva, una relación entre personas y la calidad se basa no solo en la cortesía profesional, sino en entender y resolver las necesidades por las que el cliente “consume” determinado servicio. El cual agrupa los siguientes criterios como la comunicación, comprensión de los clientes. (Rilo, 2018)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención individualizada - Comunicación - Comprensión al cliente

Fuente: Elaboración propia en base del modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry

2.6.3. Operacionalización de la variable

Tabla 2

Operacionalización de la variable

Variable	Dimensión	Indicadores
Calidad de servicio	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none">- Instalaciones- Oficinas- Equipos- Personal- Materiales de comunicación
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none">- Servicio fiable- Servicio adecuado- Cumplimiento de compromisos
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none">- Servicio rápido- Personal agradable- Rapidez- Eficacia
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none">- Inexistencia de peligros- Riegos y dudas
	Empatía	<ul style="list-style-type: none">- Atención individualizada- Comunicación- Comprensión al cliente

Fuente: Elaboración Propia en base del modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry



CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El tipo de la presente investigación es de tipo básica. (Carrasco, 2017) indica que toda investigación es básica cuando: “solamente buscan extender y profundizar los causales del conocimiento científico existentes según la realidad. El objeto de estudio constituye las teorías científicas, el mismo que lo analiza para mejorar el contenido”.

3.2. Enfoque de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que recolecta, analiza y vincula aquel dato encontrado mediante la estadística. Este enfoque consigue una apariencia más exacta del fenómeno porque la multiplicidad de observaciones produce datos que son más ricos y variados (Bernal, 2014).

3.3. Diseño de investigación

El trabajo de investigación es de un diseño no experimental porque no se manipuló las variables, es decir, no se propiciarán cambios intencionales en las variables. Solo se observarán las situaciones en su contexto natural (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

3.4. Alcance de investigación

El nivel de investigación fue descriptivo, los estudios descriptivos consisten en describir fenómenos, situaciones, contextos, eventos, esto es, detallar cómo son y se manifiestan, es decir, únicamente pretende medir y recoger información de manera independiente o conjunta sobre conceptos o las variables a las que se refieren (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

3.5. Población y muestra de la investigación

3.5.1. Población

Para la presente investigación la población estuvo constituida por los padres de familias de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos que son los

usuarios, que son un total de 195 padres de familia matriculados en el año 2019.

3.5.2. Muestra

Para determinar la muestra para la presente investigación se aplicó la siguiente formula:

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

Para determinar la muestra se utilizó la siguiente formula:

- n : Tamaño de la muestra
- Z^2 : Nivel de confianza $Z = 95\% = 1.96$
- p : Variabilidad positiva $p = 0.5$
- q : Variabilidad negativa $q = 0.5$
- N : Tamaño de la población. $N = 195$
- d^2 : Error $d = 5\% = 0.05$

$$n = \frac{195(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(195-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$
$$n = 130$$

Por lo tanto, para la presente investigación se aplicó las encuestas a 130 padres de familia de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco.

3.6. Técnica e instrumento de recolección de dato

3.6.1. Técnica

Para un estudio adecuado se utilizó la técnica siguiente:

- Encuesta.- A través de cuestionarios previamente, esta técnica permite reunir información y conocer la opinión o valoración de personas seleccionadas sobre temas determinados. (Canahuire, Morante, & Endara, 2015).



3.6.2. Instrumento

Para un estudio adecuado se utilizó el instrumento siguiente:

- Cuestionario: es un instrumento de investigación. El cuestionario es un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve. En su construcción pueden considerarse preguntas cerradas, abiertas o mixtas (Canahuire, Morante, & Endara, 2015).

3.7. Procesamiento de datos

En el presente trabajo para la recolección de datos se utilizó las técnicas de encuesta que fueron aplicadas a los padres de familia de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos.

Para el ordenamiento y análisis de datos se utilizó un análisis comprensivo, el procesamiento de datos se realizó mediante el instrumento informático: EXCEL.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir la calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito del Cusco - 2019, se encuestó a 130 padres de familia, en el que se considera 22 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Instalaciones	1	
		Oficinas	2, 3	
		Equipos	4, 5	
		Personal	6, 7	
		Materiales de comunicación	8	
	Fiabilidad		Servicio fiable	9
			Servicio adecuado	10
			Cumplimiento de compromisos	11, 12
	Capacidad de respuesta		Servicio rápido	13
			Personal agradable	14
			Rapidez	15, 16
	Seguridad		Eficacia	17
			Inexistencia de peligros	18
	Empatía		Riesgos y dudas	19
			Atención individualizada	20
			Comunicación	21
			Comprensión al cliente	22

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.



Tabla 4

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Completamente inadecuado
1,81 – 2,60	Inadecuado
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Adecuado
4,21 – 5,00	Totalmente adecuado

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la descripción de la calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.853	22

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.853 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable calidad de servicio en la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos

Para describir la calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos, se describe las dimensiones de: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1 Elementos tangibles

El objetivo es describir los elementos tangibles de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión Elementos tangibles

Tabla 6

Indicadores de la dimensión elementos tangibles

	Instalaciones		Oficinas		Equipos		Personal		Materiales de comunicación	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Completamente inadecuado	35	26.9%	20	15.4%	17	13.1%	37	28.5%	12	9.2%
Inadecuado	71	54.6%	37	28.5%	21	16.2%	51	39.2%	28	21.5%
Regular	9	6.9%	36	27.7%	15	11.5%	14	10.8%	58	44.6%
Adecuado	10	7.7%	31	23.8%	45	34.6%	24	18.5%	24	18.5%
Totalmente adecuado	5	3.8%	6	4.6%	32	24.6%	4	3.1%	8	6.2%
Total	130	100%	130	100%	130	100%	130	100%	130	100%

Fuente: Elaboración propia

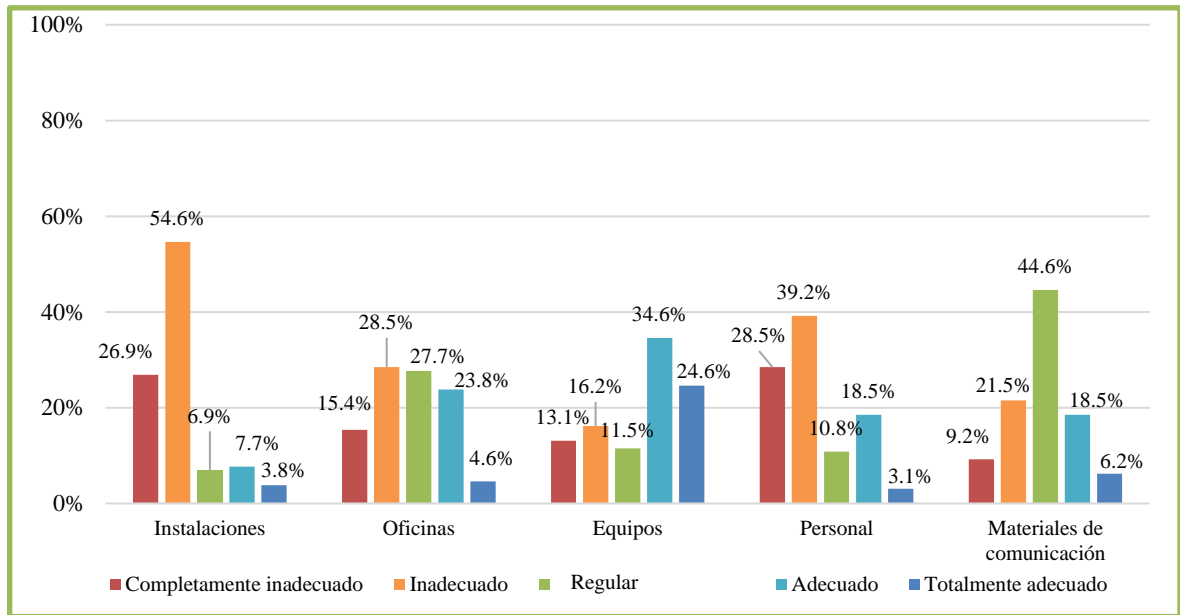


Figura 3: Indicadores de la dimensión elementos tangibles

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- El 54,6% de los encuestados de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos, considera que las instalaciones de la institución no son adecuadas, el 26,9% indica que es completamente inadecuado, mientras que el 7,7% consideran que las instalaciones son adecuadas, un 6,9% indican que es regular; y el 3,8% están totalmente de acuerdo que las instalaciones son correctas, se concluye que las instalaciones de la institución como se ven en los resultados obtenidos no son los adecuados para que los niños se desenvuelvan con seguridad evitando accidentes, tienen equipos que pueden generar accidentes, lo cual hace que los padres de familia en un futuro pudieran pensar en trasladarse a otra institución que les brinde un servicio de calidad.
- El 28,5% de los usuarios encuestados consideran que las oficinas de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos son inadecuadas, el 27,7% consideran que es regular, 23,8% mencionan que son adecuadas, el 15,4% consideran que las oficinas son completamente inadecuadas y el 4,6% manifiestan que son totalmente adecuadas. Como se observan en los resultados los padres de familia que fueron encuestados manifiestan



- que las oficinas son inadecuadas para atender a los usuarios ya que cuentan con lugares pequeños haciendo que muchos padres esperen fuera de las oficinas.
- El 34,6% de los encuestados de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos indican que los equipos tecnológicos de la institución son adecuados, mientras que el 24,6% mencionan que los equipos de la institución son totalmente adecuados, 16,2% de los encuestados consideran que los equipos son inadecuados, el 13,1% indicaron que es totalmente inadecuado los equipos de la institución y el 11,5% consideran que los equipos son regulares. Según los resultados de las encuestas un porcentaje menor manifiesta que los equipos con los que cuenta la institución es inadecuado, porque carece de innovación tecnología dentro de la institución, además la institución no utiliza medios tecnológicos para el desarrollo de las clases.
 - El 39,2% de los encuestados indicaron que el personal de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos es inadecuado, 28,5% indica que es completamente inadecuado, mientras que el 18,5% de los encuestados indican que el personal de la institución es adecuado, 10,8% considera regular, el 3,1% de los encuestados considera totalmente adecuado. Se concluye que la institución educativa Inicial Particular Pasitos no cuenta con suficientes colaboradores para la atención de los niños; el poco personal que tiene la institución no está capacitada adecuadamente.
 - El 44,6% de los encuestados menciona que los materiales de comunicación de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos es considerado regular, el 21,5% de los encuestados indican que son inadecuados, 18,5% consideran que los materiales de comunicación adecuados, mientras que el 9,2% consideran que son completamente inadecuados y el 6,2% indicaron que son totalmente adecuados los materiales de comunicación dentro de la institución. Según los resultados se observa que es regular pero con un porcentaje mayormente a inadecuado esto significa que la institución no usa materiales educativos

como por ejemplo boletines, videos para motivar el proceso de aprendizaje de los estudiantes infantiles.

B) Resultados de la dimensión elementos tangibles

Tabla 7
Elementos tangibles

	f	%
Completamente inadecuado	11	8.5%
Inadecuado	40	30.8%
Regular	54	41.5%
Adecuado	25	19.2%
Totalmente adecuado	0	0%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración propia

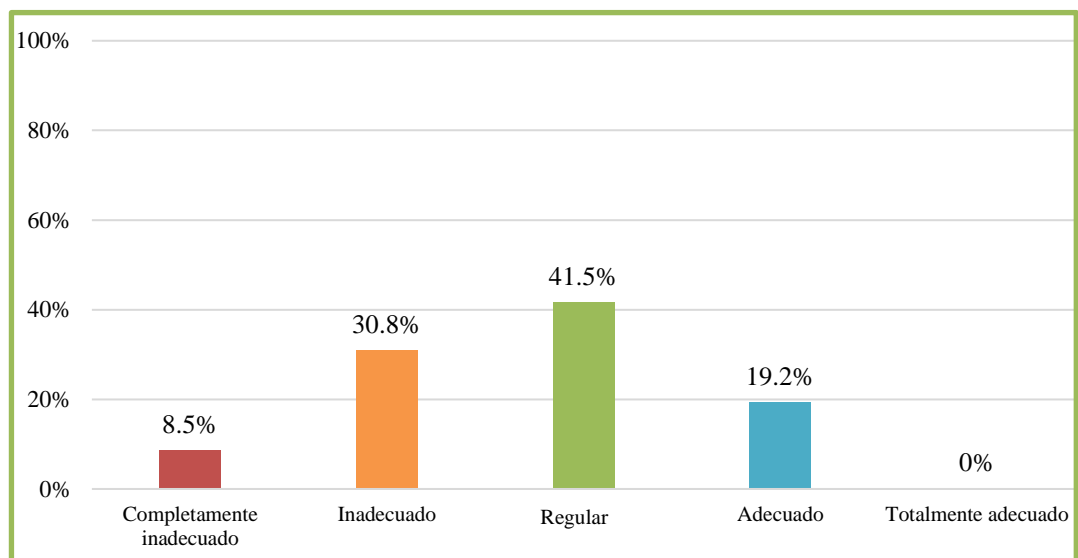


Figura 4: Elementos tangibles

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

El 41,5% de los encuestados indican que es regular los elementos tangibles, el 30,8% de los encuestados consideran inadecuado los elementos tangibles dentro de la Institución Educativa, mientras que solo 19,2% indican que es adecuado y el 8,5% mencionan que los elementos tangibles son completamente inadecuados, de acuerdo a lo manifestado en las encuestas dentro de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos, los elementos

tangibles son regulares con una tendencia a inadecuado, porque las instalaciones, oficinas, equipo, personal y materiales de comunicación que intervienen en la utilización de la prestación del servicio, no son adecuados afectando a la calidad de servicio percibido por los usuarios del servicio.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Elementos tangibles

Tabla 8

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Elementos tangibles

	Promedio	Interpretación
Instalaciones	2.07	Inadecuado
Oficinas	2.59	Inadecuado
Equipos	3.45	Adecuado
Personal	2.69	Inadecuado
Materiales de comunicación	2.91	Regular
Elementos tangibles	2.74	Regular

Fuente: Elaboración propia

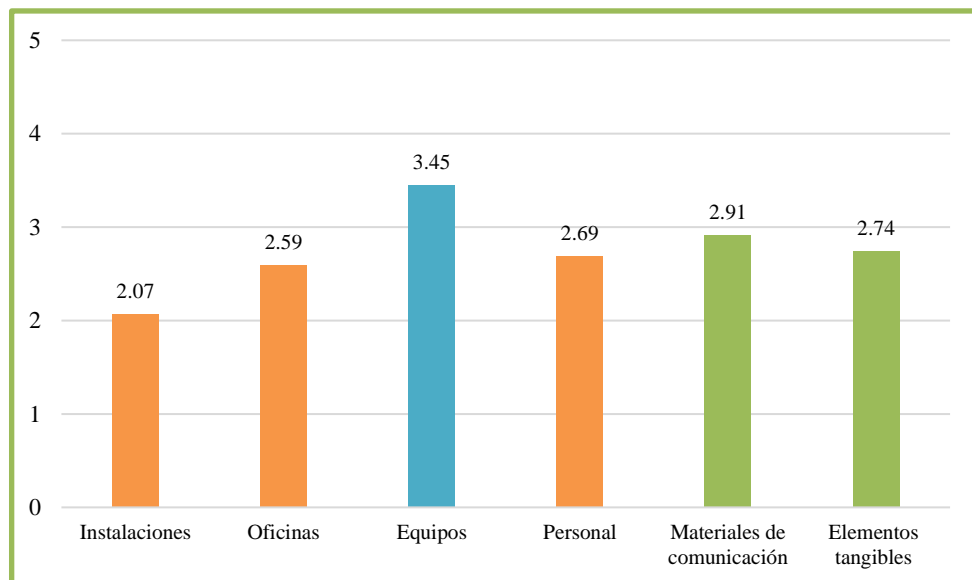


Figura 5: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión elementos tangibles

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la figura se observa la comparación promedio de los indicadores de la dimensión elementos tangibles; el indicador de las instalaciones obtuvo un promedio de 2,07 caracterizándolo como inadecuado; respecto al indicador de las oficinas obtuvo un promedio de 2,59 lo cual indica que son inadecuadas; el indicador equipos obtuvo de promedio 3,45 esto indica que los equipos son adecuados para la institución, el indicador del personal obtuvo de promedio 2,69 lo cual indica que el personal es inadecuado, mientras que el indicador de los materiales de comunicación obtuvo de promedio 2,91 lo cual lo caracteriza como regular y finalmente la dimensión de los elementos tangibles obtuvo un promedio total de 2,74 el cual indica como como regular.

4.2.2 Fiabilidad

El objetivo es describir la fiabilidad de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión fiabilidad

Tabla 9

Indicadores de la dimensión fiabilidad

	Servicio fiable		Servicio adecuado		Cumplimiento de compromisos	
	f	%	f	%	f	%
Completamente inadecuado	10	7.7%	15	11.5%	20	15.4%
Inadecuado	19	14.6%	43	33.1%	55	42.3%
Regular	33	25.4%	38	29.2%	13	10.0%
Adecuado	56	43.1%	15	11.5%	24	18.5%
Totalmente adecuado	12	9.2%	19	14.6%	18	13.8%
Total	130	100%	130	100%	130	100%

Fuente: Elaboración propia

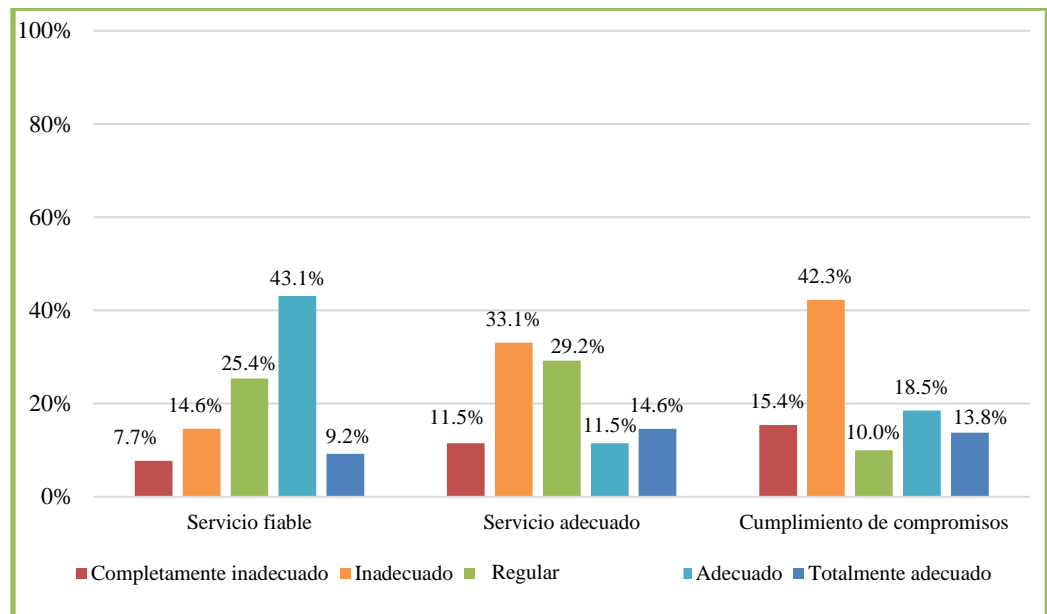


Figura 6: Indicadores de la dimensión fiabilidad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- El 43,1% de los encuestados en la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos, considera adecuado el servicio fiable, mientras que el 25,4% menciona que es regular el servicio fiable, el 14,6% de los encuestados consideran que el servicio fiable de la institución es inadecuado, 9,2% de los encuestados indicaron adecuado el servicio fiable es totalmente adecuado y el 7,7% indicaron que el completamente inadecuado el servicio fiable de la institución. Según los resultados obtenidos se concluye que la institución demuestra un servicio fiable ya que la institución toma medidas necesarias para satisfacer a sus clientes, para hacerles sentirse parte de la familia y brindar un servicio amistoso.
- El 33,1% de los encuestados indicaron que el servicio dentro de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos es inadecuado, mientras que el 29,2% menciona que es regular el servicio, el 14,6% indica que es totalmente adecuado, mientras que el 11,5% mencionan que es completamente inadecuado y el otro 11,5% consideran que es adecuado su servicio. Se concluye que el servicio que brindan es inadecuado como se evidencia en los resultados obtenidos porque no brindan un servicio



totalmente ideal o un servicio personalizado lo que afecta en la percepción de los padres de familia.

- El 42,3% de los encuestados mencionan que el cumplimiento de compromisos dentro de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos es inadecuado, mientras que el 18,5% indican que su cumplimiento de compromisos es adecuado, el 15,4% consideran que dentro de la institución el cumplimiento de compromisos es completamente inadecuado, 13,8% mencionaron que es totalmente adecuado y el 10% indica que el cumplimiento de compromisos es regular. Se concluye que el cumplimiento de compromisos por parte de la institución no es adecuado como se evidencia en los resultados por que el personal no cumple con los compromisos acordados en las reuniones con los padres de familia.

B) Resultados de la dimensión fiabilidad

Tabla 10

Fiabilidad

	f	%
Completamente inadecuado	20	15.4%
Inadecuado	49	37.7%
Regular	20	15.4%
Adecuado	19	14.6%
Totalmente adecuado	22	16.9%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración propia

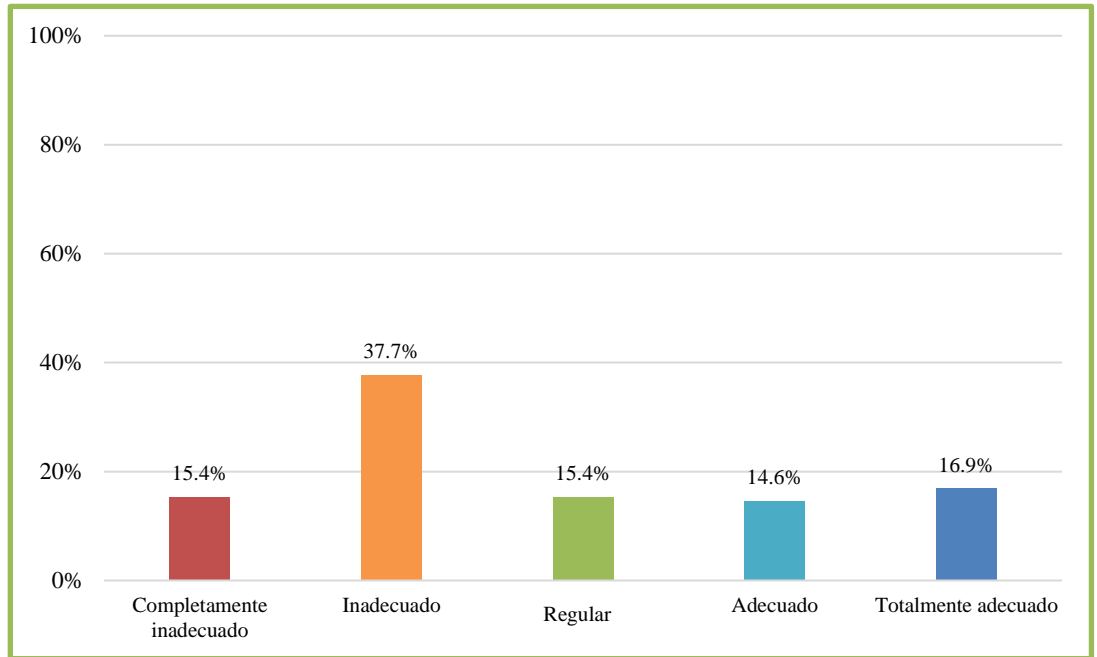


Figura 7: Fiabilidad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

El 37,7% de las personas encuestadas mencionan que es inadecuado la fiabilidad en la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos, mientras que el 16,9% están de acuerdo que la fiabilidad de la institución es totalmente adecuada, el 15,4% menciona que es completamente inadecuada y el otro 15,4% consideran que la fiabilidad es regular, finalmente el 14,6% restante indica que es adecuada, de acuerdo a lo manifestado en las encuestas los usuarios indican que es inadecuado la fiabilidad en la institución porque desarrollan el servicio con errores, de forma inadecuada, sin cumplir los compromisos adquiridos.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión fiabilidad

Tabla 11

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión fiabilidad

	Promedio	Interpretación
Servicio fiable	3.42	Adecuado
Servicio adecuado	2.15	Inadecuado
Cumplimiento de compromisos	2.01	Inadecuado
Fiabilidad	2.53	Inadecuado

Fuente: Elaboración propia

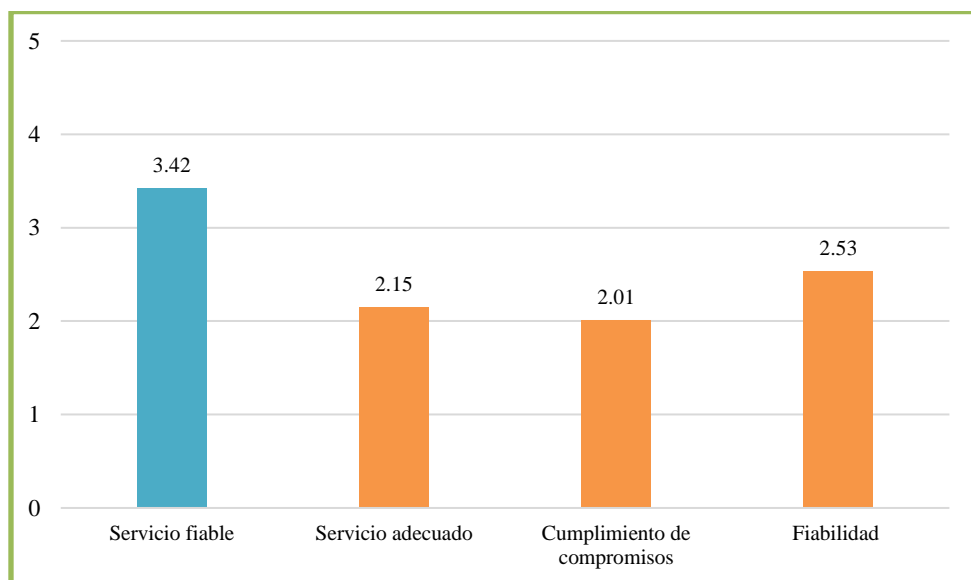


Figura 8: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión fiabilidad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la figura se observa la comparación de los indicadores de la dimensión fiabilidad; el indicador del servicio fiable obtuvo un promedio de 3,42 caracterizándolo adecuado porque satisface a sus clientes, el indicador servicio adecuado con 2,15 determinándolo como inadecuado, mientras 2,01 de promedio del indicador cumplimiento de compromisos indicado como inadecuado, finalmente la dimensión fiabilidad obtuvo un promedio de 2,53 revelando que es inadecuado.

4.2.3 Capacidad de respuesta

El objetivo es describir la capacidad de respuesta de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 12

Indicadores de la dimensión capacidad de respuesta

	Servicio rápido		Personal agradable		Rapidez		Eficacia	
	f	%	f	%	f	f	%	f
Completamente inadecuado	2	1.5%	5	3.8%	9	6.9%	7	5.4%
Inadecuado	73	56.2%	19	14.6%	17	13.1%	15	11.5%
Regular	24	18.5%	18	13.8%	39	30.0%	32	24.6%
Adecuado	24	18.5%	76	58.5%	53	40.8%	19	14.6%
Totalmente adecuado	7	5.4%	12	9.2%	12	9.2%	57	43.8%
Total	130	100%	130	100%	130	100%	130	100%

Fuente: Elaboración propia

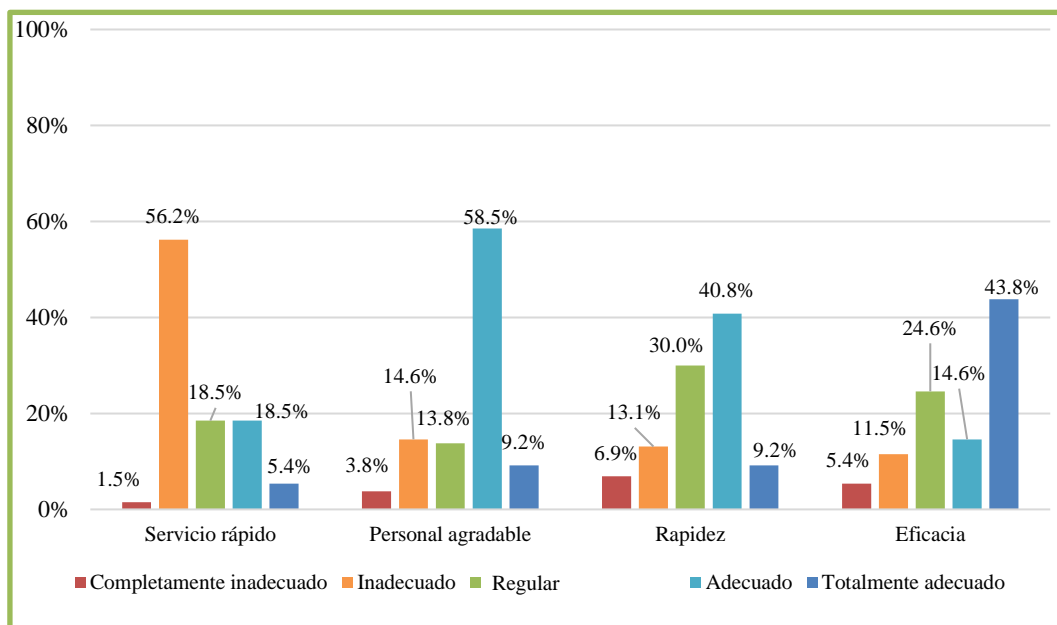


Figura 9: Indicadores de la dimensión capacidad de respuesta

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

- El 56,2% de las personas encuestadas de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos considera que el servicio rápido es inadecuado, 18,5% de los encuestados mencionan que es regular, el otro 18,5% indicó que es adecuado; 5,4% consideran que el servicio rápido dentro de la institución es totalmente adecuado, mientras que el 1,5% de los encuestados indicaron que el servicio rápido es completamente inadecuado. Según los resultados obtenidos se concluye que los usuarios indican que el servicio no es rápido porque no atiende los pedidos de los padres de familia a tiempo; los usuarios siempre están esperando en las oficinas de atención al usuario.
- El 58,5% de los encuestados indicó que el personal agradable dentro de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos es adecuado, el 14,6% indicó que es inadecuado porque no tienen un trato ético, mientras que el 13,8% considera que el personal es regularmente agradable, 9,2% mencionaron que es totalmente adecuado y finalmente el 3,8% de los encuestados consideran inadecuado. Se concluye que el personal que atiende es agradable ya que muestran paciencia para atender a los usuarios y tiende a tratar amablemente.
- El 40,8% de las personas encuestadas considera adecuada la rapidez en la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos, el 30% mencionó que la rapidez es regular, mientras que el 13,1% indica que es inadecuada, 9,2% de los encuestados mencionaron que la rapidez es totalmente adecuada y finalmente el 6,9% indica que es completamente inadecuado.

Según los resultados se concluye que la solución a los problemas de la institución es rápida.
- El 43,8% de los que colaboraron con la encuesta indicaron que la eficacia dentro de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos es totalmente adecuada, mientras que el 24,6% mencionaron que es regular, 14,6% de los encuestados consideran que la eficacia de la institución es adecuada, el 11,5% indican que es inadecuada la eficacia y finalmente 5,4%

consideran que es completamente inadecuada. Se concluye que los padres familia están de acuerdo con la eficacia del servicio porque de algún modo la institución siempre responde y soluciona los problemas.

B) Resultados de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 13

Capacidad de respuesta

	f	%
Completamente inadecuado	9	6.9%
Inadecuado	14	10.8%
Regular	51	39.2%
Adecuado	52	40.0%
Totalmente adecuado	4	3.1%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración propia

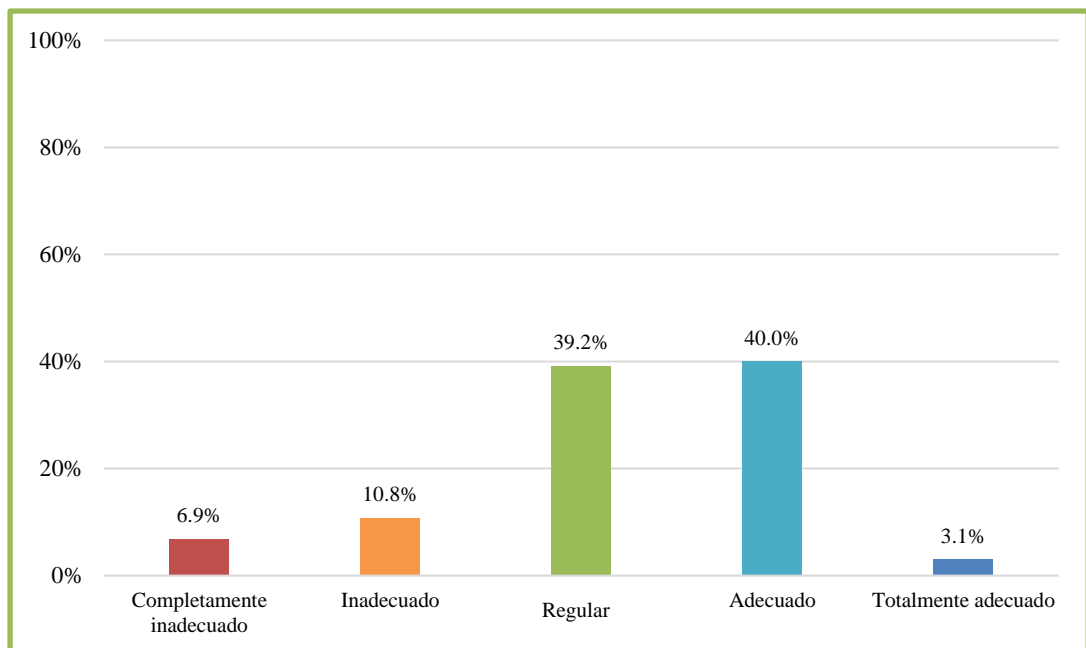


Figura 10: Capacidad de respuesta

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

6,9% de las personas encuestadas en la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos, mencionan que es completamente inadecuada la capacidad de respuesta, un 10,8% consideran inadecuada, mientras que el 39,2% de los

encuestados indican que la capacidad de respuesta es regular ya que no se muestra una clara disposición al momento de atender y poder brindar el servicio, el 40% menciona que es adecuado y el 3,1% indica que es completamente adecuada la capacidad de respuesta. Según la encuesta los usuarios indican que es adecuada la capacidad de respuesta porque la institución cuenta con un personal agradable el cual de algún modo responde y soluciona los problemas que existen dentro de la institución pero no da un servicio rápido o al instante a los padres de familia.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 14

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta

	Promedio	Interpretación
Servicio rápido	2.60	Inadecuado
Personal agradable	3.55	Adecuado
Rapidez	3.44	Adecuado
Eficacia	4.80	Totalmente adecuado
Capacidad de respuesta	3.59	Adecuado

Fuente: Elaboración propia

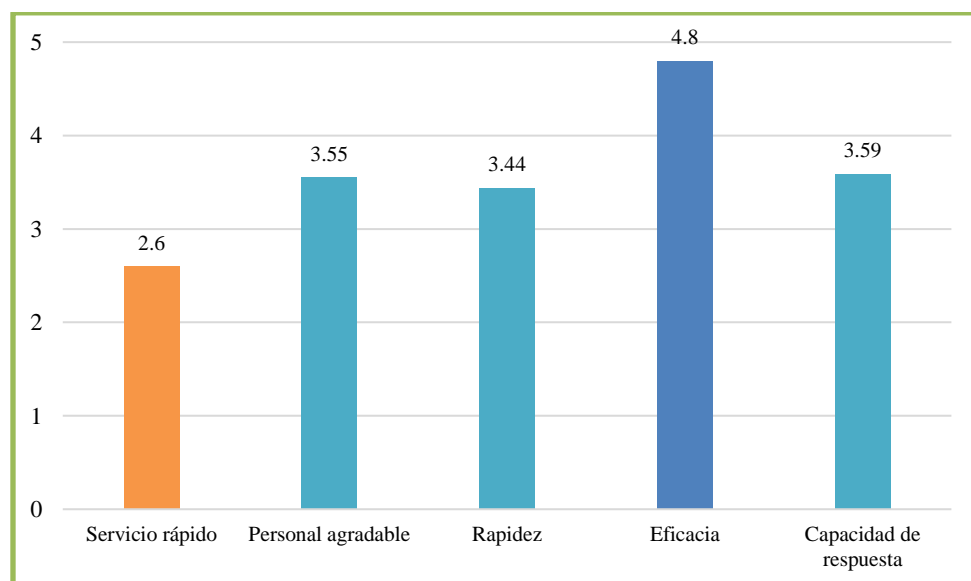


Figura 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta

Interpretación y análisis:

En la figura se observa la comparación promedio de los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta obtuvo un promedio 2,6 caracterizándola como inadecuada, la dimensión de personal agradable obtuvo un promedio de 3,55 determinándola como adecuado, mientras que se obtuvo 3,44 de promedio de la dimensión de rapidez determinándolo como adecuada, el 4,8 de promedio obtenido de la dimensión de la eficacia fue caracterizado como totalmente de adecuado ya que está alcanzando sus objetivos propuestos, en resumen de la figura del promedio de los indicadores se obtuvo un total de 3,59 de la dimensión capacidad de respuesta que indica que es adecuada representando que la institución se preocupa por atender las necesidades de los usuarios.

4.2.4 Seguridad

El objetivo es describir la seguridad de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión seguridad

Tabla 15

Indicadores de la dimensión seguridad

	Inexistencia de			
	peligros		Riesgos y dudas	
	f	%	f	%
Completamente inadecuado	10	7.7%	10	7.7%
Inadecuado	25	19.2%	19	14.6%
Regular	47	36.2%	58	44.6%
Adecuado	33	25.4%	27	20.8%
Totalmente adecuado	15	11.5%	16	12.3%
Total	130	100%	130	100%

Fuente: Elaboración propia

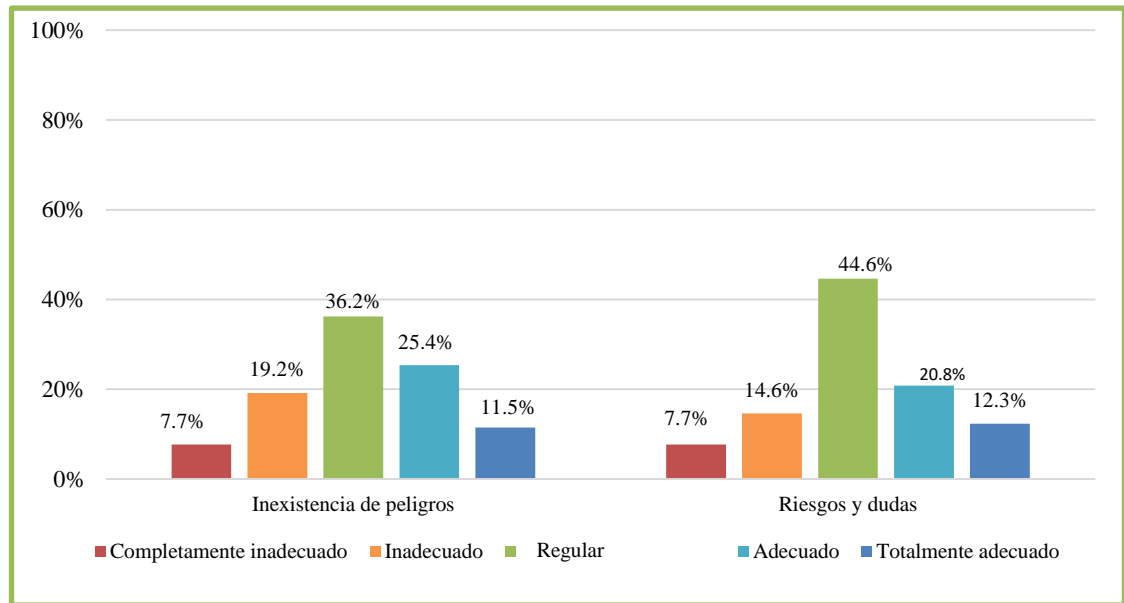


Figura 12: Indicadores de la dimensión seguridad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- El 36,2% de los encuestados en la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos considera regular la percepción de la existencia de peligros, 25,4% indican que es adecuado, mientras que el 19,2% mencionaron que es inadecuado, el 11,5% afirman que es totalmente adecuado y por otro lado el 7,7% consideran que es completamente inadecuado. Respecto a los resultados se concluye que la mayoría de los encuestados indica que la inexistencia de peligros es regular con una tendencia a adecuado esto significa que falta reestructurar un poco más las señales de evacuación en caso de peligros solo se observan en algunos sitios y no en toda la institución.
- El 44,6% de los padres que fueron encuestados mencionaron que es regular los riesgos y dudas dentro de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos, mientras que el 20,8% indicó que es adecuado, el 14,6% considera que los riesgos y dudas es inadecuado, 12,3% totalmente adecuado y finalmente el 7,7% indicaron que es completamente inadecuado los riesgos y dudas dentro de la institución. Según los resultados de las encuestas los padres de familia indican que es regular con una tendencia ha adecuado la existencia de riesgos y dudas, porque la institución si previene el riesgo de pérdida de los niños pero los

padres de familia siempre están inconformes o con dudas con la seguridad de la institución.

B) Resultados de la dimensión seguridad

Tabla 16

Seguridad

	f	%
Completamente inadecuado	10	7.7%
Inadecuado	25	19.2%
Regular	47	36.2%
Adecuado	32	24.6%
Totalmente adecuado	16	12.3%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración propia

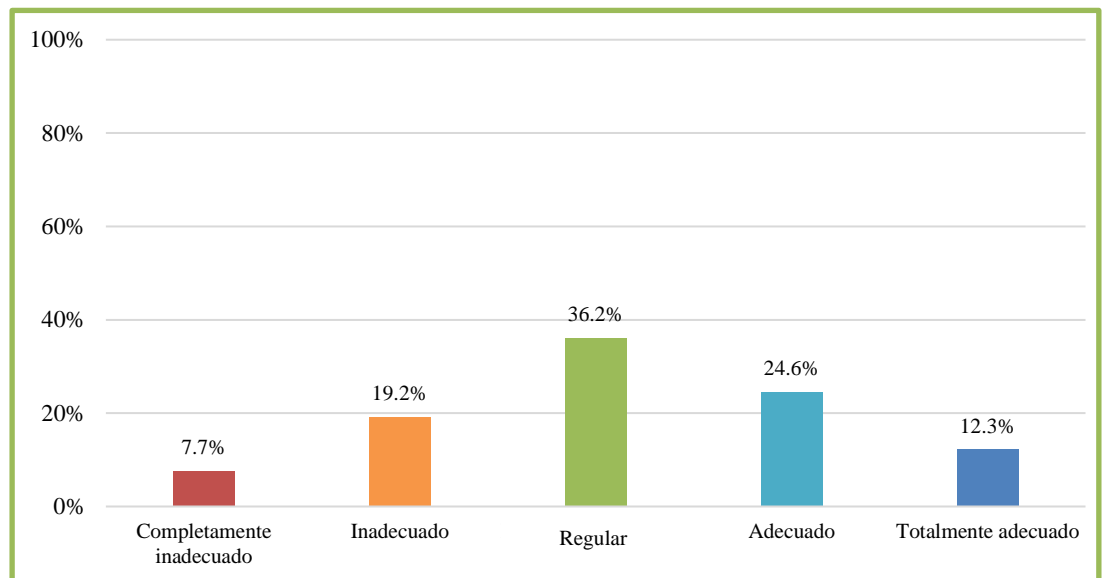


Figura 13: Seguridad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

El 36,2% de las personas de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos que colaboraron con la encuesta mencionan que es regular la seguridad, mientras 24,6% de los encuestados consideran que la seguridad es adecuada dentro de la institución porque brindan confianza a los usuarios y eso hace que inspiren tranquilidad, credibilidad y confianza; 19,2% indican que es

inadecuado, el 12,3% consideran que la seguridad es completamente adecuada, finalmente el 7,7% indicaron que la institución educativa indican que es completamente inadecuado. Según los resultados de la encuesta los usuarios de la institución indican que es regular la seguridad, ya que no se observa señales de evacuación en casos de peligro en toda la institución, los padres de familia precisan una desconfianza en la percepción del servicio, que no les inspira la tranquilidad de estar haciendo lo adecuado.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión seguridad

Tabla 17

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión seguridad

	Promedio	Interpretación
Inexistencia de peligros	3.14	Regular
Riesgos y dudas	3.15	Regular
Seguridad	3.15	Regular

Fuente: Elaboración propia

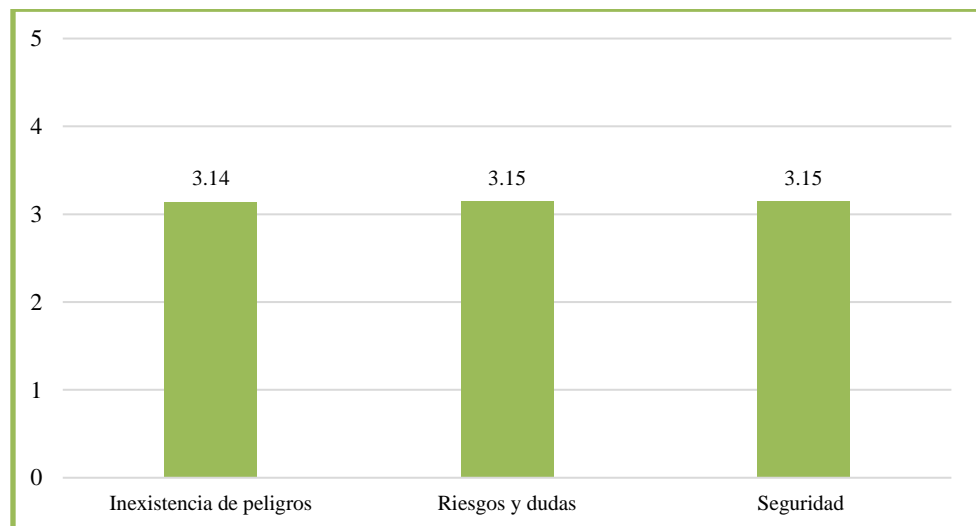


Figura 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión seguridad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la figura se observa la comparación promedio de los indicadores de la dimensión seguridad; el indicador inexistencia obtuvo un promedio de 3,14

lo cual indica que es regular, respecto al indicador riesgos y dudas alcanzo un promedio de 3,14 caracterizándolo como regular y como total del promedio de los indicadores, da como 3,15 de promedio caracterizando como regular la dimensión seguridad.

4.2.5 Empatía

El objetivo es describir la empatía de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión empatía

Tabla 18

Indicadores de la dimensión empatía

	Atención individualizada		Comunicación		Comprensión al cliente	
	f	%	f	%	f	%
Completamente inadecuado	56	43.1%	23	17.7%	26	20.0%
Inadecuado	40	30.8%	12	9.2%	33	25.4%
Regular	15	11.5%	67	51.5%	47	36.2%
Adecuado	10	7.7%	23	17.7%	12	9.2%
Totalmente adecuado	9	6.9%	5	3.8%	12	9.2%
Total	130	100%	130	100%	130	100%

Fuente: Elaboración propia

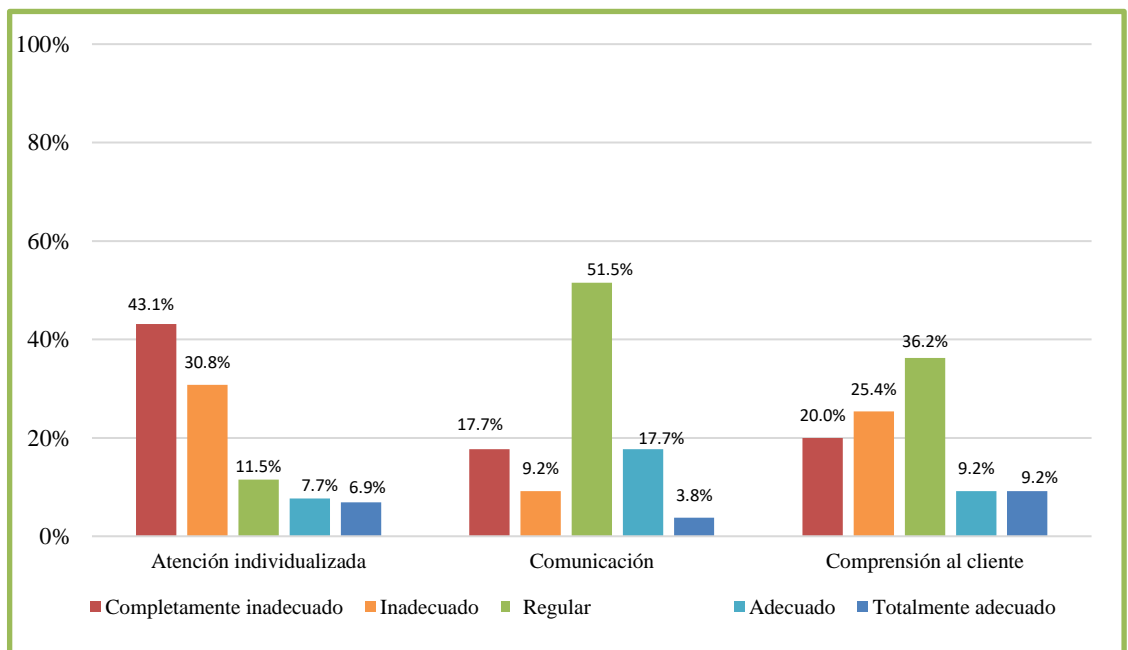


Figura 15: Indicadores de la dimensión empatía

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

- El 43,1% de los padres de familia de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos que colaboraron con la encuesta mencionaron que la atención individualizada es completamente inadecuada, 30,8% de los encuestados indican que es inadecuada la atención individualizada porque no existe una atención especializada para cada estudiante; el 11,5% mencionan que es regular; mientras que el 7,7% consideran que la atención individualizada sí es adecuada, 6,9% confirman que es totalmente adecuada la atención individualizada para los estudiantes de la institución. Según los resultados de la encuesta los usuarios indican que no se brinda una adecuada atención personalizada a cada padre de familia siempre se les brinda comunicados en general.
- El 51,5% de los encuestados consideran que la comunicación dentro de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos es regular, 17,7% consideran que es completamente inadecuado, mientras que el otro 17,7% de los encuestados consideran que la comunicación sí es adecuada, 9,2% indican que es inadecuada la comunicación, 3,8% confirman que la comunicación dentro de la institución es totalmente adecuada. Con respecto a los resultados los usuarios muestran que es regular la comunicación pero con un porcentaje mayormente a inadecuado esto significa que no se establece una comunicación fluida o directa con los padres de familia.
- El 36,2% consideran que es regular la comprensión al cliente dentro de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos, 25,4% indican que es inadecuada porque no toman en cuenta las exigencias de los usuarios ni tienen una buena comunicación con ellos, 20% indican que es completamente inadecuada, mientras que el 9,2% consideran que sí es adecuada la comprensión hacia los clientes y el otro 9,2% están totalmente de acuerdo con la comprensión al cliente dentro de la institución. Según los resultados obtenidos se concluye que es regular la comprensión a los clientes pero con un porcentaje mayormente a inadecuado porque la

institución siempre les exige el pago de las mensualidades en fechas exactas sin retratos.

B) Resultados de la dimensión empatía

Tabla 19

Empatía

	f	%
Completamente inadecuado	30	23.1%
Inadecuado	52	40.0%
Regular	24	18.5%
Adecuado	14	10.8%
Totalmente adecuado	10	7.7%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración propia

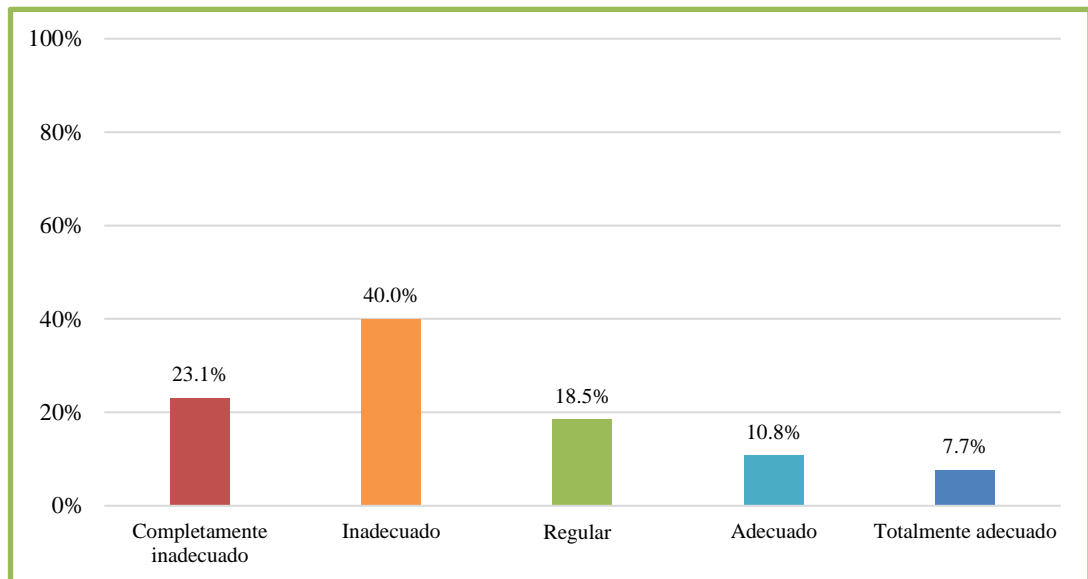


Figura 16: Empatía

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

El 40% de las personas que fueron encuestadas consideran que es inadecuado la empatía dentro de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos, el 23,1% también consideran que la empatía es completamente inadecuada,

mientras que el 18,5% mencionan indican que es regular, el 10,85% indicaron que la empatía dentro de la institución es adecuada y finalmente el 7,7% confirmaron que la empatía dentro de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos es totalmente adecuada. Según los resultados de la aplicación de las encuesta los usuarios manifiestan que es inadecuada la empatía porque no brindan una atención individualizada a los clientes tampoco se establece una comunicación fluida lo que genera que no logren entender y resolver las necesidades de los usuarios.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión empatía

Tabla 20

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión empatía

	Promedio	Interpretación
Atención individualizada	1.15	Completamente inadecuado
Comunicación	2.81	Regular
Comprensión al cliente	2.62	Regular
Empatía	2.19	Inadecuado

Fuente: Elaboración propia

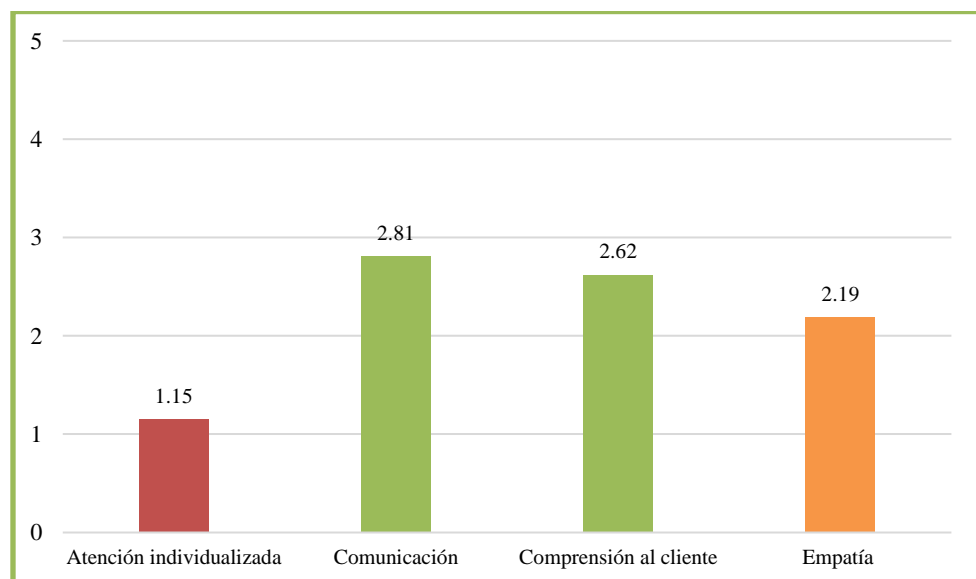


Figura 17: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión empatía

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la figura se observa la comparación promedio de los indicadores de la dimensión empatía; el indicador de la atención individualizada obtuvo un promedio de 1,15 caracterizándolo como completamente inadecuado de acuerdo a lo manifestado en las encuestas, respecto al indicador de la comunicación se obtuvo un promedio de 2,81 determinándolo como regular, en el indicador de comprensión al cliente se obtuvo un promedio de 2,62 indicando como regular, según a lo manifestado en las encuestas la institución no brinda prioridad a las exigencias de sus clientes, finalmente se obtuvo un promedio total de 2,19 el cual indica como inadecuado a la dimensión empatía.

4.3. Resultado de la variable calidad de servicio

Tabla 21

Calidad de servicio

	f	%
Completamente inadecuado	3	2.3%
Inadecuado	39	30.0%
Regular	64	49.2%
Adecuado	22	16.9%
Totalmente adecuado	2	1.5%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración propia

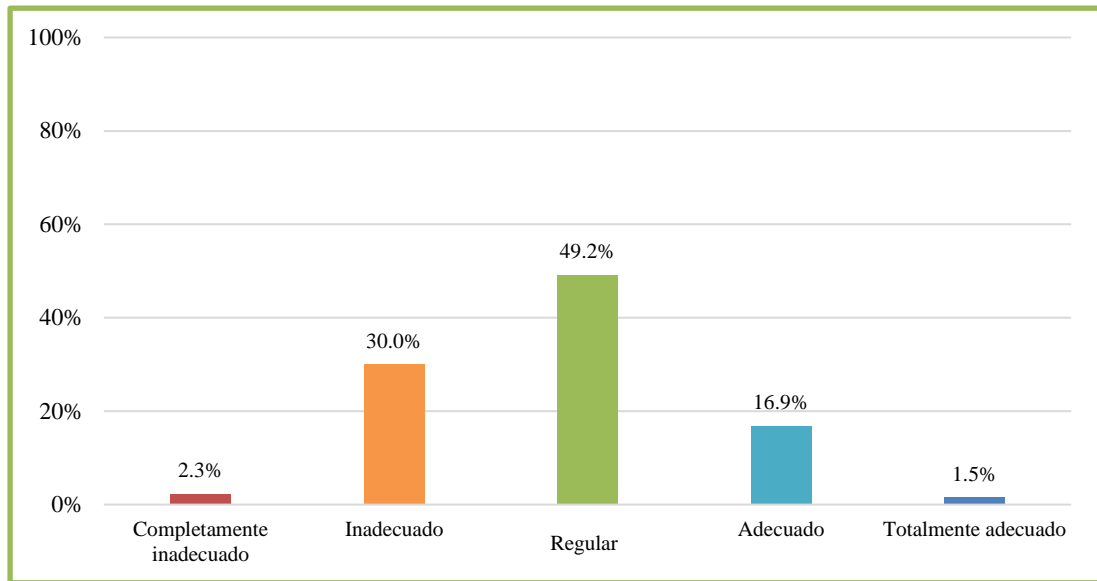


Figura 18: Calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

49,2% de los encuestados consideran regular la calidad del servicio en la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos, el 30% indicó que es inadecuada, mientras que el 16,9% indicaron que la calidad del servicio dentro de la institución es adecuada, 2,3% mencionan que es completamente inadecuado pero por otro lado el 1,5% está de acuerdo que la calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos es totalmente adecuada. Según los resultados de la encuesta la mayoría de los encuestados consideran regular la calidad de servicio por que la institución no logra satisfacer la necesidad latente además existe una ausencia en la capacitación y formación de los colaboradores de la institución, los espacios donde se ejercen las labores, la seguridad en la institución, la atención a los usuarios no siempre es percibidas de manera correcta, se debe tener espacios más amplios sin presencia de peligros para los niños, en la seguridad implementar señales de evacuación en caso de peligros en toda la institución

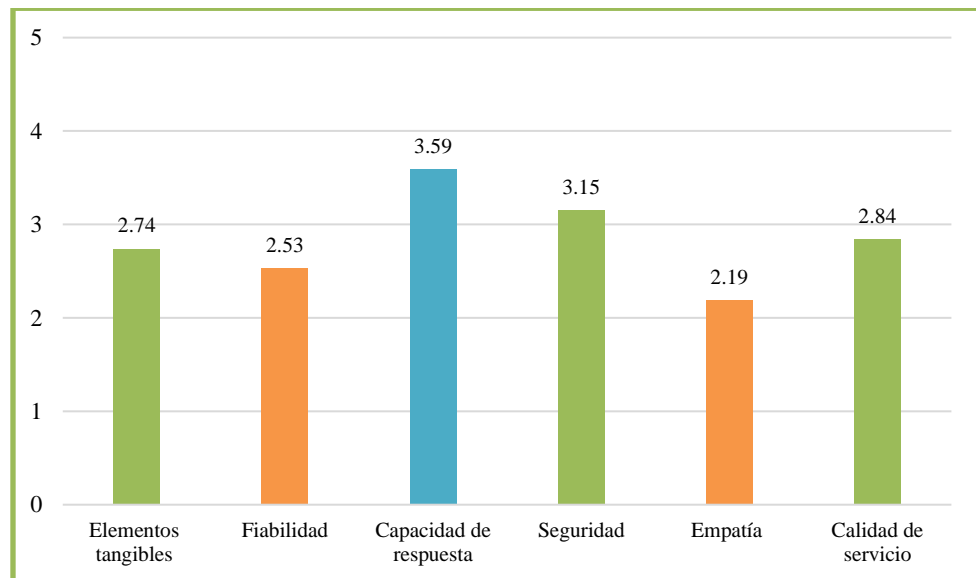
A) Comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Tabla 22

Comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de servicio

	Promedio	Interpretación
Elementos tangibles	2.74	Regular
Fiabilidad	2.53	Inadecuado
Capacidad de respuesta	3.59	Adecuado
Seguridad	3.15	Regular
Empatía	2.19	Inadecuado
Calidad de servicio	2.84	Regular

Fuente: Elaboración propia

*Figura 19: Comparación promedio de las dimensiones de la variable calidad de servicio*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la figura se observa la comparación promedio de las dimensiones de la variable de calidad de servicio; el indicador elementos tangibles obtuvo un promedio de 2,74 caracterizándolo como regular ya que la institución no cuenta con algunos materiales que son para la comodidad de los estudiantes, el indicador de fiabilidad con 2,53 determinándolo como inadecuado ya que



no cumple debidamente con los compromisos acordados, mientras que el indicador de capacidad de respuesta obtuvo un promedio de 3,59 indicando como adecuado porque cuenta con una organización para mostrar una disposición al usuario, 3,15 el indicador seguridad determinándolo como regular ya que los encuestados no sienten la confianza necesaria con la institución, respecto al indicador de empatía obtuvo 2,19 de promedio que es inadecuado porque no resuelven las necesidades del usuario, como conclusión el 2,84 del total promedio indica que es regular representando una debilidad en la variable calidad de servicio.



CAPITULO V: DISCUSIÓN

El resultado encontrado en el presente trabajo de investigación está de acuerdo a su relevancia y análisis que se ha realizado a través de las encuestas, entrevistas y la observación en las visitas donde se ha verificado y evidenciado lo siguiente:

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Los hallazgos encontrados como consecuencia de la investigación, se ciñen al cumplimiento de los objetivos planteados siendo el general: Determinar la calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019.

En la Tabla 06 se encuentra como hallazgo los resultados de los elementos tangibles donde el 54,6% de los encuestados de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos, considera que las instalaciones de la institución no son adecuadas, el 26,9% indica que es completamente inadecuado, mientras que el 7,7% consideran que las instalaciones son adecuadas, un 6,9% indican que es regular; y el 3,8% están totalmente de acuerdo que las instalaciones son correctas.

El 28,5% de los usuarios encuestados consideran que las oficinas de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos son inadecuadas, el 27,7% consideran que es regular, 23,8% mencionan que son adecuadas, el 15,4% consideran que las oficinas son completamente inadecuadas y el 4,6% manifiestan que son totalmente adecuadas.

El 34,6% de los encuestados de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos indican que los equipos tecnológicos de la institución son adecuados, mientras que el 24,6% mencionan que los equipos de la institución son totalmente adecuados, 16,2% de los encuestados consideran que los equipos son inadecuados, el 13,1% indicaron que es totalmente inadecuado los equipos de la institución y el 11,5% consideran que los equipos son regulares.

El 39,2% de los encuestados indicaron que el personal de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos es inadecuado, 28,5% indica que es completamente inadecuado, mientras que el 18,5% de los encuestados indican que el personal de la



institución es adecuado, 10,8% considera regular, el 3,1% de los encuestados considera totalmente adecuado.

El 44,6% de los encuestados menciona que los materiales de comunicación de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos son regular, el 21,5% de los encuestados indican que son inadecuados, 18,5% consideran que los materiales de comunicación adecuados, mientras que el 9,2% consideran que son completamente inadecuados y el 6,2% indicaron que son totalmente adecuados los materiales de comunicación dentro de la institución.

En los hallazgos encontrados de los resultados obtenidos como vemos en la dimensión de los elementos tangibles los indicadores instalaciones, oficinas, personal y materiales de comunicación, son inadecuadas, a comparación de equipos que es considerado adecuado, si bien se considera en la encuesta planteada las preguntas con respecto a equipos tecnológicos y se observa que cuenta con un proyector y una computadora que es utilizado por el docente que lo solicite para una población de 195 alumnos. Se puede tomar en cuenta que cada aula cuenta con una televisión y DVD, eso hace que los padres de familia consideran como adecuado y que se trabaja con niños de 3 a 5 años. También se tiene según la teoría que para el logro de la calidad de servicio se estaría implementado y mejorando ya que se tiene mejores propuestas para el nivel, por internet y como recomendación los televisores podrían pasar a ser monitores y proporcionar las computadoras portátiles en una primera fase hasta lograr tener pantallas interactivas.

En la Tabla 09 se encuentra como hallazgo los resultados de la dimensión fiabilidad donde el 43,1% de los encuestados en la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos, considera adecuado el servicio fiable, mientras que el 25,4% menciona que es regular el servicio fiable, el 14,6% de los encuestados consideran que el servicio fiable de la institución es inadecuado, 9,2% de los encuestados indicaron adecuado el servicio fiable es totalmente adecuado y el 7,7% indicaron que el completamente inadecuado el servicio fiable de la institución.

El 33,1% de los encuestados indicaron que el servicio dentro de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos es inadecuado, mientras que el 29,2% menciona que es regular el servicio, el 14,6% indica que es totalmente adecuado, mientras que



el 11,5% mencionan que es completamente inadecuado y el otro 11,5% consideran que es adecuado su servicio.

El 42,3% de los encuestados mencionan que el cumplimiento de compromisos dentro de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos es inadecuado, mientras que el 18,5% indican que su cumplimiento de compromisos es adecuado, el 15,4% consideran que dentro de la institución el cumplimiento de compromisos es completamente inadecuado, 13,8% mencionaron que es totalmente adecuado y el 10% indica que el cumplimiento de compromisos es regular.

En los hallazgos encontrados de los resultados obtenidos como vemos en la dimensión fiabilidad los indicadores como servicio adecuado y cumplimiento de compromisos, son inadecuadas a comparación de servicio fiable que es considerado adecuado, los padres de familia consideran que el servicio es fiable porque la institución toma medidas para satisfacer a sus clientes, se le brinda un trato de amigo, para hacerles sentirse parte de la familia, además que muchos de los clientes son familiares y se les brinda un servicio amistoso, lo que hace que los usuarios consideren un servicio fiable.

En la Tabla 12 se encuentra como hallazgo los resultados de la dimensión capacidad de respuesta donde el 56,2% de las personas encuestadas de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos considera que el servicio rápido es inadecuado, 18,5% de los encuestados mencionan que es regular, el otro 18,5% indico que es adecuado; 5,4% consideran que el servicio rápido dentro de la institución es totalmente adecuado, mientras que el 1,5% de los encuestados indicaron que el servicio rápido es completamente inadecuado.

El 58,5% de los encuestados indico que el personal agradable dentro de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos es adecuado, el 14,6% indicó que es inadecuado porque no tienen un trato ético, mientras que el 13,8% considera que el personal es regularmente agradable, 9,2% mencionaron que es totalmente adecuado y finalmente el 3,8% de los encuestados consideran inadecuado.

El 40,8% de las personas encuestadas considera adecuada la rapidez en la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos, el 30% mencionó que la rapidez es regular, mientras que el 13,1% indica que es inadecuada, 9,2% de los encuestados mencionaron



que la rapidez es totalmente adecuada y finalmente el 6,9% indica que es completamente inadecuado.

El 43,8% de los que colaboraron con la encuesta indicaron que la eficacia dentro de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos es totalmente adecuada, mientras que el 24,6% mencionaron que es regular, 14,6% de los encuestados consideran que la eficacia de la institución es adecuada, el 11,5% indican que es inadecuada la eficacia y finalmente 5,4% consideran que es completamente inadecuada.

En los hallazgos encontrados de los resultados obtenidos como se observa en la dimensión capacidad de respuesta el indicador de servicio rápido es inadecuado a comparación de personal agradable, rapidez y eficacia son considerados adecuados.

Consideran adecuado el indicador personal agradable ya que el personal que atiende es amable porque muestra paciencia para atender a los usuarios y tiende a tratar amablemente. Se brinda una solución rápida a los problemas de la institución, por ello se consideran adecuado el indicador de rapidez, de algún modo responden y solucionan sus problemas, además que siempre logran los objetivos que se proponen por eso consideran que la institución es eficaz.

5.2. Limitaciones de estudio

Durante el desarrollo de la presente investigación se tuvo limitaciones, en el presente estudio se presentaron las siguientes limitaciones que se describen a continuación:

5.2.1. Limitaciones al acceso a la data

En cuanto a la obtención de la información valedera y real, se tuvo dificultades, puesto que la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del Distrito de Cusco exigió la autorización para desarrollar el presente estudio, de la misma forma la institución tuvo mucha demora durante la solicitud de la información, la institución no permitió aplicar las encuestas en alguna reunión y se tuvo que buscar a los padres familia a la hora de la entrada y de culminación de clases, lo cual se superó de manera satisfactoria obteniendo la información verídica y fiable para la investigación.



5.2.2. Limitaciones económicas

Para el desarrollo de la presente investigación no existió ninguna limitación económica, pues todos los gastos que irrogaron fueron cubiertos.

5.2.3. Limitaciones metodológicas

Estas limitaciones fueron superadas con la ayuda de la asesora de la tesis.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

El Marco teórico de la investigación contiene teorías que fueron obtenidos mediante la revisión de la literatura y sirve de guía al investigador, permitiendo formular adecuadamente las variables, así como la determinación de las dimensiones, evitando que se incurran errores, asimismo sustentan y respaldan la literatura utilizada en la presente investigación.

Estas teorías se encuentran desarrolladas en concordancia con las variables como: en el libro “Aspectos prácticos de la calidad en el servicio” desarrollado por Publicaciones Vértice, 2008, que define como conjunto de características y aspectos de un servicio y un producto que guarda una correlación con la capacidad de satisfacer la necesidad latente o expresada la necesidad que no fue atendida por ninguna empresa pero que es demandada por el público del cliente.

Según Esquivel Haniel, 2015 indica que equipo son los recursos que permiten satisfacer una necesidad o conseguir aquello que se pretende. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles como una computadora o intangibles como un sistema, una aplicación virtual.

Denton, Keith 2010 indica que el servicio fiable y de alta calidad se basa en varios cimientos. Los proveedores toman las medidas adicionales necesarias para satisfacer a sus clientes, para hacerles sentirse parte de la familia. Sin embargo, un servicio amistoso no garantiza la fiabilidad o la lealtad a largo plazo del cliente.

Pérez, Julián; Merino, María 2011, indican que una persona agradable es el proceder con una persona (ya sea de obra o de palabra) o la relación con un individuo con la acción y efecto de tratar amablemente. Puede entenderse al trato como la forma de comunicarse o de establecer un vínculo con otra persona o con un grupo de sujetos. La



noción del personal agradable es complementario con el buen trato está vinculada al tipo de trato que se considera ético o correcto desde el punto de vista moral

Vildosola , Mario 2016 indica que rapidez es una forma de alcanzar las denominadas ventajas competitivas. En términos sencillos significa que responder con rapidez a los cambios del mercado y sobre todo a las iniciativas de los competidores, constituye una estrategia de un valor superior, como cualquier otra que haya obtenido éxitos

Para Oliveira, Reinaldo considera que la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado".



Tabla 23

Comparación con el antecedente de la investigación

Antecedente de la investigación	Conclusiones de la investigación calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del Distrito de Cusco - 2019”
<p>En la presente investigación se encontraron resultados similares a la tesis desarrollada por Yurasy Noemi, Garcia Robles. : (2014) Título de “La formación del personal docente y la calidad del servicio en el jardín de niños Mi Nuevo Amanecer, en la ciudad de Huamachuco” en la Universidad Nacional de Trujillo, Perú, Para el Título de Licenciada en Administración.</p> <p>Aplicando las mediciones de calidades de servicios Educativos que ofrecen en el Jardín de Niños “Mi Nuevo Amanecer”, según la escala SERVQUAL, de acuerdo al resultado obtenido en los trabajos de Investigación son: a) Por la dimensión de los tangibles tiene una buena infraestructura; b) Por la dimensión de</p>	<p>PRIMERA. Se concluye de los resultados de la calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos, obtuvo en promedio de 2.84 calificándolo como regular, la mitad de los padres de familia 49.2% indican que la calidad de servicio es regular porque hay aspectos que se tienen que mejorar como los elementos tangibles que tienen que tener espacios más amplios sin presencia de peligros para los niños, en la seguridad implementar señales de evacuación en caso de peligros en toda la institución.</p> <p>SEGUNDA. Se concluye que los resultados de los elementos tangibles obtuvieron un promedio de 2.74 que lo califica como regular, los elementos tangibles no son los adecuados para que los niños se desenvuelvan armoniosamente y con servicio de calidad, no cuentan con los suficientes equipos tecnológicos ni con los materiales para que los niños se sientan motivados en el proceso de aprendizaje.</p> <p>TERCERA. Se concluye de los resultados, que la fiabilidad obtuvo un promedio de 2.53 que lo califica como inadecuado, los padres de familia manifiestan que la institución no cumple con los compromisos acordados en las reuniones, y no se entrega en las fechas</p>



<p>confiabilidad la institución cumple con lo que ofrece, manteniendo los registros como pruebas objetivas; c) Por la dimensión de capacidades de respuestas el jardín mantiene su compromiso de ofrecer servicios de calidades con el Ministerio de Educación, los padres de familia y la comunidad; d) por la dimensión de garantía, la institución ofrece la seguridad en la formación de niños de 3 a 5 años en el corto plazo y que a su vez servirá como base para una buena formación en el largo plazo y; e) Por la dimensión de empatía, el docente está preparado para representar a los padres en los procesos de su formación.</p>	<p>establecidas el rendimiento académico de los estudiantes haciendo que muchos padres de familia desconfíen de los servicios recibidos.</p> <p>CUARTA. Se concluye de los resultados que la capacidad de respuesta, obtuvo en promedio 3.59 que lo califica como adecuado, los padres de familia manifiestan que no se brinda un servicio rápido a los padres de familia, porque siempre están ocupados los docentes y los encargados de la institución.</p> <p>QUINTA. Se concluye de los resultados que la seguridad obtuvo un promedio de 3.15 calificado como regular; los padres de familia manifiestan que la Institución Educativa no brinda una seguridad confiable porque faltan señales de evacuación en zonas peligrosas mas no en toda la institución.</p> <p>SEXTA. Se concluye de los resultados que la empatía obtuvo un promedio de 2.19 que lo califica como inadecuado, los padres de familia encuestados de la institución manifiestan que no se brinda una adecuada atención personalizada, reclaman una información más puntual del rendimiento de cada niño el cual debe ser transmitido cada vez que el padre de familia lo solicite.</p>
--	---

Fuente : Elaboración propia



5.4. Implicaciones de estudio

Los hallazgos obtenidos no invalidan el trabajo de investigación lo que más bien aporta una visión más amplia donde los indicadores y dimensiones suelen regulares con tendencia a inadecuado.

La calidad de servicio es medida por un instrumento validado como es el SERVQUAL nos da distintas dimensiones e indicadores los cuales en su gran mayoría nos indica en este trabajo que es regular e inadecuado es por tal motivo que se tiene que tener en cuenta para el cambio de enfoque de calidad para que esta institución sea eficiente y puede conseguir mayores ingresos o crecer y poder obtener una ventaja competitiva con otras instituciones lo cual le aumentara un valor agregado.



CONCLUSIONES

PRIMERA. Se concluye de los resultados de la calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos, obtuvo en promedio de 2.84 calificándolo como regular la calidad del servicio, igualmente las dimensiones de elementos tangibles y seguridad obtuvieron una calificación de regular, la capacidad de respuesta fue calificado como adecuado, mientras las dimensiones de fiabilidad y empatía fueron calificados como inadecuados, la mitad de los padres de familia 49.2% indican que la calidad de servicio es regular porque hay aspectos que se tienen que mejorar como los elementos tangibles que tienen que tener espacios más amplios sin presencia de peligros para los niños, en la seguridad implementar señales de evacuación en caso de peligros en toda la institución.

SEGUNDA. Se concluye que los resultados de los elementos tangibles obtuvieron un promedio de 2.74 que lo califica como regular igualmente las instalaciones obtuvo un promedio de 2.07 caracterizándolo como inadecuado, oficinas obtuvo un promedio de 2.59 lo cual indica cómo inadecuado, los equipos obtuvo 3.45 indicando como adecuado, el indicador personal obtuvo un promedio de 2.69 caracterizándolo como inadecuado, los materiales de comunicación obtuvieron un promedio de 2.91 calificándolo regular, los elementos tangibles no son los adecuados para que los niños se desenvuelvan armoniosamente y con servicio de calidad, no cuentan con los suficientes equipos tecnológicos ni con los materiales para que los niños se sientan motivados en el proceso de aprendizaje.

TERCERA. Se concluye de los resultados, que la fiabilidad obtuvo un promedio de 2.53 que lo califica como inadecuado, igualmente los indicadores como el servicio adecuado y el cumplimiento de compromisos obtuvieron calificaciones como inadecuado, mientras que el servicio fiable obtuvo un promedio de 3.42 calificándolo como adecuado, los padres de familia manifiestan que la institución no cumple con los compromisos acordados en las reuniones con los padres de familia, y no se entrega en las fechas establecidas el rendimiento académico de los estudiantes haciendo que muchos padres de familia desconfíen de los servicios recibidos.

CUARTA. Se concluye de los resultados que la capacidad de respuesta, obtuvo en promedio 3.59 que lo califica como adecuado, igualmente los indicadores como el personal agradable y la rapidez obtuvieron calificaciones de adecuado, mientras los indicadores como servicio



rápido obtuvo de promedio 2.60 lo cual lo califica como inadecuado, el indicador de eficacia fue calificado como totalmente adecuado por su promedio de 4.80, los padres de familia manifiestan que no se brinda un servicio rápido a los padres de familia, porque siempre están ocupados los docentes y los encargados de la institución.

QUINTA. Se concluye de los resultados que la seguridad obtuvo un promedio de 3.15 calificado como regular, igualmente los indicadores como la inexistencia de peligros con un promedio de 3.14 y riesgos, dudas con 3.15 de promedio, fueron calificados como regular; los padres de familia manifiestan que la Institución Educativa no brinda una seguridad confiable porque faltan señales de evacuación en zonas peligrosas mas no en toda la institución.

SEXTA. Se concluye de los resultados que la empatía obtuvo un promedio de 2.19 que lo califica como inadecuado, el indicador atención individualizada con promedio 1.15 calificado como completamente inadecuado, la comunicación con 2.81 de promedio, fue calificado como regular y el indicador comprensión al cliente obtuvo un promedio de 2.62 calificado como regular, los padres de familia encuestados de la institución manifiestan que no se brinda una adecuada atención personalizada, reclaman una información más puntual del rendimiento de cada niño el cual debe ser transmitido cada vez que el padre de familia lo solicite.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a los directivos de la institución educativa que para mejorar la calidad de servicio se debe restablecer las instalaciones, oficinas, equipos y contar con un personal capacitado, para que la institución sea fiable y debe de cumplir con los servicios acordados y en los plazos establecidos, también tienen que proporcionar una atención rápida y puntual, la institución tiene que mantener informados a sus usuarios del servicio que reciben a lo largo de todo el proceso con informaciones relevantes, adicionalmente se recomienda que se pueda realizar un estudio de la calidad educativa por los especialistas en esa área.

SEGUNDA: Para brindar una mejor apariencia de los elementos tangibles se recomienda a la institución tomar presupuesto necesario para mejorar su infraestructura por la cantidad de volumen de estudiantes que tiene, también debe brindar oficinas con espacios adecuados para la atención de los padres de familia, además de contar con un personal capacitado y utilizar los materiales de comunicación adecuados para que motive el desarrollo de las clases y contar con instalaciones acorde al grupo de edad.

TERCERA: Para generar la fiabilidad de la institución, se recomienda brindar el servicio sin errores, de forma fiable y adecuada, cumpliendo los compromisos adquiridos de forma eficaz y sin errores implementando un documento físico para cumplir con los compromisos; para que no perjudiquen la imagen de la institución, se recomienda a la institución entregar los informes del rendimiento de los estudiantes en fechas acordadas.

CUARTA: Para mejorar su capacidad de respuesta recomienda contar con un personal que brinde información a los padres de familia, que tenga disposición a atender y brindar un servicio rápido, cuando sucedan fallos o errores la institución tiene que reaccionar con rapidez y eficacia para solventar el mismo, de esta forma aumentara su capacidad de respuesta.

QUINTA: Se recomienda a los directivos de la institución, mejorar la seguridad en la institución, implementar más señales de evacuación en casos de emergencias, para respaldar la seguridad e integridad de los niños, lo que coadyuvará a no tener problemas con las inspecciones y sanciones por parte de las entidades de control como Ministerio de Educación.



SEXTA: Se recomienda a la institución para mejorar su empatía con los clientes, brindar una atención personalizada, mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos de la misma forma y comprender la situación de cada uno de los usuarios, implementar medios web, aplicaciones para informar a los padres de familia, también implementar trabajos psicológicos con los padres de familia para promover la participación en la educación de sus hijos.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armandol. (19 de Mayo de 2013). *GESTIÓN DE COMPROMISOS*. Obtenido de Aprende y Piensa: <http://www.aprendeypiensa.com/2013/05/cumplimiento-del-compromiso-con-el-cliente.html>
- Bello, E. (2010). *Reorganización y desarrollo de una investigación agrícola*. Montevideo: Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas.
- Bembibre, C. (Noviembre de 2010). *Definición de Instalación*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/instalacion.php>
- Berlinski, S. (2016). *Garantizar el acceso a un desarrollo infantil de calidad no es un juego de niños*. Washington D. C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Bernal, C. A. (2014). *Metodología y diseños de investigación*. México: Editorial Pearson Education.
- Brunetta, H. (2014). *Del marketing relacional al CRM*. Buenos Aires: ebook.
- Canahuire, A. E., Morante, E. A., & Endara, F. (2015). *¿Como hacer la tesis universitaria?* Cusco: Colorfrac S.R.L.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Chavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. MEXICO: Mac Graw BN HILL.
- Cjuiro Ttito, I. (2017). *Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Ciencias de la ciudad del Cusco en el año 2015*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Congreso de la República. (2003). *Ley General de Educación Ley Nro. 2804*. Lima: Congreso de la República.
- Congreso de la República. (2013). *Ley General de Educación Nro 28044*. Lima: El Presidente de la Republica.
- Cox Rocché, R. (2012). *Evaluación del desempeño y calidad de servicio en los docentes de los colegios privados en el nivel primario de San Pedro La Laguna, Sololá*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Chuque Malaspina , A. (2016). *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Emilia Barcia Boniffatti*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Deborah. (5 de Mayo de 2015). *Significado de Equipo*. Obtenido de SIGNIFICADO: <https://significado.net/equipo/>



- Denton, K. (2010). *Calidad de servicios a los clientes*. Madrid: Diaz de Santos, S.A.
- Dueñas, J. (2015). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. COMT0112. Madrid: IC editorial.
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar journal*, 6.
- Esquivel, H. (2015). Generalidades de los Recursos Tecnológicos. *Multitecno S.M.*
- Esquivel Chañi, N., & Huamani Quispe, D. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- García Robles, Y. (2014). *La formación del personal docente y la calidad del servicio en el jardín de niños Mi Nuevo Amanecer, en la ciudad de Huamachuco*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Goldhaber, G. M. (2000). *Comunicación Organizacional*. México: Diana Sexta impresión.
- Hernández, E. (1 de Noviembre de 2013). *Atención Individualizada*. Obtenido de Prezi.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: MC GRAW HILL.
- Herranz, A. (2011). *La comunicación sin palabras*. Barcelona: IGG Marge, SL.
- Idme, A. (2013). *Cusco: Responsabilizan a profesores por bajo nivel educativo*. Cusco: RPP.
- INSPQ. (2011). Definición del concepto de seguridad. *Institut national de sante publique Quebec*.
- Luna Gonzales, A. C. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Meléndez, P. (2017). *El 70% de colegios particulares tiene serias deficiencias*. Lima: Correo.
- Meriam-Webster. (1986). *Webster's Third New International Dictionary of the English Language*. Unabridged. Massachusetts, USA.
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2017). *Calidad y excelencia*. España: Delta publicaciones universitarias.
- Oliveira, R. (2002). *Teorías de la Administración*. Brazil: International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Orlando, B. (13 de Octubre de 2012). *Concepto y Clases de oficina*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/orlandobal/concepto-y-clases-de-oficina>



- Palomo , M. (2011). *Técnicas de comunicación en restauración*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A. .
- Parasuraman, A., Zeithaml, & Berry. (1988). "SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of the service quality". *Journal of Retailing*, 12 - 40.
- Pérez, J., & Merino, M. (2010). *Definición de personal*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/personal/>
- Pérez, J., & Merino, M. (2011). *Definición de buen trato*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/buen-trato/>
- Prevencionar. (06 de Marzo de 2018). *Evaluación de Riesgos*. Obtenido de Prevencionar: <http://prevencionar.com/2018/03/06/la-diferencia-peligro-riesgo/>
- Publicaciones Vértice. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. España: Editorial Vértice.
- Real academia española. (2010). *Diccionario de la Lengua Española*. madrid.
- Restrepo, M. (2015). *Kapital Cliente: La rentable gestión de clientes*. Bogotá: Cesa.edu.co.
- Rilo, C. (2018). *Información y atención al visitante*. España: Editorial Elearning S.L.
- Rojas Casimiro, M. (2008). *Planeamiento y Presupuesto estrategico: Herramientas para una Gestión Empresarial competitiva*. Lima: Entrelíneas S.R.Ltda.
- Rojas, M. (2008). *Planeamiento y Presu ´puesto Estrategico* (primera ed.). Lima: Entrelíneas S. R.Ltda.
- Salas Bustos, J., & Lucín Arboleda, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña” Universidad católica de Santiago de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Significados. (22 de Marzo de 2019). *Significados*. Obtenido de Significado de Duda: <https://www.significados.com/duda/>
- Sineace . (2016). *La acreditación garantiza la calidad educativa de colegios, institutos y universidades*. Lima : Ministerio de Educación.
- Torres , S. (2017). *Educación Inicial y Primaria en el Perú*. Lima: Inversion en la infancia.
- Vargas, M. (2013). *Materiales educativos: procesos y resultados*. Bogotá: Unidad Editorial del CAB.
- Vildosola , M. (2016). La rapidez como una estrategia. *Revista de la Escuela de Negocios* .



ANEXO



A. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo es la calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Describir la calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019.</p>	<p>Variable</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Enfoque de Investigación: Cuantitativo</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>P.E.1 ¿Cómo son los elementos tangibles de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019?</p> <p>P.E.2 ¿Cómo es la fiabilidad de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>O.E.1 Describir los elementos tangibles de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019</p> <p>O.E.2 Describir la fiabilidad de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019</p>	<p>Dimensiones</p> <p>D1: Elementos tangibles</p> <p>D2: Fiabilidad</p> <p>D3: Capacidad de respuesta</p> <p>D4: Seguridad</p>	<p>Diseño de Investigación: No Experimental</p> <p>Alcance de Investigación: Descriptivo</p> <p>Población y Muestra Población: 195 usuarios Muestra: 130 usuarios</p>



<p>P.E.3 ¿Cuál es la capacidad de respuesta de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019?</p>	<p>O.E.3 Describir la capacidad de respuesta de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019</p>	<p>D5: Empatía</p>	<p>Técnicas e Instrumentos Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Procesamiento para el análisis de los datos: Excel</p>
<p>P.E.4 ¿Cómo es la seguridad de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019?</p>	<p>O.E.4 Describir la seguridad de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019</p>		
<p>P.E.5 ¿Cómo es la empatía de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019?</p>	<p>O.E.5 Describir la empatía de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco – 2019</p>		