



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE LA CALIDAD
EDUCATIVA**

TRABAJO ACADÉMICO

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO,
SEGÚN LOS ESTUDIANTES DE 4TO AÑO DE EDUCACIÓN
SECUNDARIA EN LA I.E. “LUIS ALBERTO SÁNCHEZ DE
VIÑANI” DEL DISTRITO GREGORIO ALBARRACÍN
LANCHIPA, TACNA – 2023**

**PRESENTADA POR
AGUEDA DEL CARMEN MUTTER CUELLAR**

**ASESOR
MG. KARINA CECILIA RETAMOSO BRAÑEZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN
GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA**

**MOQUEGUA – PERÚ
2024**

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes (Describe la motivación).....	1
1.2. Descripción del problema.....	5
1.2.1. Problema general	7
1.2.2. Problemas específicos:.....	7
1.3. Objetivos.....	8
1.3.1. Objetivo general:	8
1.3.2. Objetivos específicos:	8
1.4. Hipótesis de estudio	9
1.5. Justificación.....	9
CAPÍTULO II: DESARROLLO TEMÁTICO	11
2.1. MARCO TEÓRICO.....	11
2.1.1. CALIDAD EDUCATIVA.....	11
2.1.1.1. Enfoques del concepto Calidad aplicado a la educación	11
2.1.1.2. Definición de la calidad.....	12
2.1.1.3. Calidad educativa	12
2.1.2. Teorías sobre la calidad del servicio educativo	13

2.1.2.1.	Modelo de Gronroos, modelo de servicio de calidad	13
2.1.2.2.	Criterios para valorar la calidad de servicio educativo	14
2.1.3.4.	Factores que inciden en la calidad de servicio educativo	14
2.1.2.3.	Factores que influyen en la calidad de servicio educativo.....	15
2.1.3.4.	Proceso que determina la calidad del servicio educativo.....	16
2.1.3.	Dimensiones de la variable calidad de servicio educativo.....	17
2.2.	Casuística de la Investigación.....	19
2.2.1.	Tipo de investigación.....	19
2.2.2.	Nivel de investigación.....	19
2.2.3.	Diseño de investigación.....	20
2.2.4.	Población y muestra de estudio	20
2.2.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
2.2.6.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	22
2.3.	PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	22
2.3.1.	Presentación de resultados.....	22
2.3.1.1.	La validez del instrumento:.....	22
2.3.1.2.	Confiabilidad del cuestionario:.....	23
2.3.1.3.	Análisis descriptivo de la variable – Calidad de servicio educativo.....	24
2.3.2.	Prueba de hipótesis inferencial de estudio	39
2.3.2.1.	Verificación de la Hipótesis general.....	39
2.3.3.	Discusión de resultados	40
CAPÍTULO III: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		44
3.1.	CONCLUSIONES.....	44
3.2.	RECOMENDACIONES	46

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
APÉNDICES.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de estudiantes de 4to año de nivel secundario I.E. Luis Alberto Sánchez.....	21
Tabla 2. Validez de contenido por juicio de expertos de la calidad de servicio Educativo.....	23
Tabla 3. Estadística de confiabilidad – percepción de la calidad de servicio educativo.....	24
Tabla 4. Descripción del sexo de los estudiantes de 4to año de educación secundaria I.E. Luis Alberto Sánchez.....	25
Tabla 5. Descripción de las edades de los estudiantes de 4to año de educación secundaria en la I.E. Luis Alberto Sánchez.....	26
Tabla 6. Cálculo de escala de evaluación de baremo – Calidad de Servicio Educativo.....	27
Tabla 7. Tabla de contingencia entre calidad de servicio educativo según sexo de los estudiantes.....	27
Tabla 8. Cálculo de escala de evaluación de baremo – Tangibilidad.....	29
Tabla 9. Nivel de la tangibilidad de la calidad de servicio educativo, según percepción de los estudiantes de 4to año de educación secundaria en I.E. Luis Alberto Sánchez.....	29
Tabla 10. Cálculo de escala de evaluación de baremo – Fiabilidad.....	31
Tabla 11. Nivel de fiabilidad de la calidad de servicio educativo, según sexo de estudiantes de 4to año en la I.E. Luis Alberto Sánchez.....	31
Tabla 12. Cálculo de escala de evaluación de baremo – Capacidad de respuesta	33
Tabla 13. Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta de la Calidad de servicio educativo, según sexo de los estudiantes de 4to año de educación secundaria en la I.E. Luis Alberto Sánchez.....	33
Tabla 14. Cálculo de escala de evaluación de baremo – Seguridad.....	35
Tabla 15. Nivel de seguridad de la calidad de servicio educativo, según percepción de los estudiantes de 4to año en la I.E. Luis Alberto Sánchez.....	35
Tabla 16. Cálculo de escala de evaluación de baremo – Empatía.....	37

Tabla 17. Nivel de la empatía en la calidad servicio educativo, según percepción de los estudiantes de 4to año en la I.E. Luis Alberto Sánchez.....	37
Tabla 18. Comparación de la percepción de la calidad de servicio educativo en ambos sexos por la prueba de U de Mann – Whitney	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Percepción de la calidad de servicio. De Gronroos (1994, p.40)	17
Figura 2. Descripción del sexo de los estudiantes de 4to año de educación secundaria I.E. Luis Alberto Sánchez	25
Figura 3. Descripción de las edades de los estudiantes de 4to año de educación secundaria	26
Figura 4. Nivel de la calidad de servicio educativo, según sexo de los estudiantes de 4to año de educación secundaria de la I.E. Luis Alberto Sánchez.....	28
Figura 5. Nivel de la tangibilidad de la calidad de servicio educativo, según percepción de los estudiantes de 4to año de educación secundaria en la I.E. Luis Alberto Sánchez	30
Figura 6. Nivel de fiabilidad de la calidad de servicio educativo, según percepciones estudiantes de 4to año en la I.E. Luis Alberto Sánchez. ...	32
Figura 7. Nivel de capacidad de respuesta de la capacidad de servicio educativo, según percepción de 4to año en la I.E. Luis Alberto Sánchez	34
Figura 8. Nivel de seguridad de la calidad de servicio educativo, según percepción de los estudiantes de 4to año en la I.E. Luis Alberto Sánchez	36
Figura 9. Nivel de empatía de la calidad de servicio educativo, según percepción de los estudiantes de 4to año en la I.E. Luis Alberto Sánchez	38

RESUMEN

El objetivo de este trabajo académico de estudio es analizar como evalúan los estudiantes del 4to año de educación secundaria del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna 2023, la calidad de los servicios educativos que brinda la I.E. Luis Alberto Sánchez de Viñani. El estudio es de tipo básico, cuyo diseño es no experimental y de carácter descriptivo. Se tomó como muestra de estudio a 120 estudiantes de cuarto año, de las secciones “A, B, C, D, E y F” de la institución educativa. A quienes se les aplicó una encuesta estructurada, afín de evaluar el nivel de la calidad de servicio educativo que brinda la institución. Resultados: los estudiantes varones (20,8 %) comparten opiniones positivas de las mujeres sobre la calidad de servicio, la gran mayoría de los estudiantes mujeres (28,3 %) perciben regular nivel de calidad de servicio. Conclusión: Se utilizó la prueba no paramétrica *U de Mann – Whiteny*, que arrojó un valor p de 0,857 a un nivel de significancia de 0,05; lo que indica que debemos adoptar la hipótesis nula. Y se determina que el nivel de calidad de servicio educativo, percibido por los alumnos, difieren entre los sexos. Y que las dimensiones de seguridad y empatía requieren ser mejorados y corregidos debido a que muestran regular nivel de deficiencias en las dimensiones mencionadas.

Palabras clave: calidad, servicio educativo, empatía, seguridad y estudiantes.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes (Describe la motivación)

Desde el siglo VXII, cuando se utilizó por primera vez para evaluar y mejorar la oferta educativa en función de las necesidades de los alumnos y las preferencias de los padres, la calidad ha sido parte integrante del panorama educativo.

Dado que la mayor y más alta cualificación de sus miembros ha sustentado tradicionalmente el crecimiento de las sociedades, existe una creciente preocupación por el avance de la educación. La calidad de la educación está estancada en América Latina porque los responsables de la política macroeconómica de la mayoría de las naciones están más preocupados por otras medidas. (Rivas, 2021)

En el sector educativo, los debates organizativos sobre la calidad del servicio son habituales. Al contrario, las empresas de los países desarrollados llevan mucho tiempo preocupándose por utilizar estrategias de servicio para mantener satisfechos a sus clientes. Por el contrario, la verdad en América Latina es que las instituciones educativas ofrecen una atención extremadamente deficiente. Críticas similares se han hecho al sistema educativo peruano, indicando que la calidad de los servicios educativos no ha mejorado; la administración de la educación se ha descentralizado del Ministerio de Educación (MINEDU) a las Direcciones Regionales de Educación (DRE) y las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL). (Flores, 2022)

El presente trabajo de investigación es de carácter exploratorio, tiene como objetivo describir la institución educativa “Luis Alberto Sánchez de Viñani” del distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa y conocer a profundidad los aspectos que vienen funcionando bien y los que se deben mejorar en el desarrollo de la gestión institucional, administrativa y pedagógica.

Antecedentes internacionales

Hernández (2018) realizó una evaluación para valorar la calidad del servicio en la educación secundaria del colegio Mercantil de Guayaquil, ubicado en Ecuador. El objetivo de estudio fue evaluar la oferta educativa de la institución. La técnica utilizada en este estudio consistió en un enfoque cuantitativo descriptivo, y el diseño fue no experimental, y se adoptó un formato transversal. Participaron unos 200 estudiantes. Instrumentos y materiales de recopilación de datos, se utilizó un cuestionario bajo el modelo SERQUAL y el Modelo SERPERVF. Resultados: el análisis estadístico reveló que el 34 % de los alumnos se mostraron indiferentes en cuanto a si la escuela dispone o no de instalaciones modernas y sanitarias. Sin embargo, el 40 % de los alumnos no están de acuerdo con la afirmación de que tienen acceso a zonas recreativas limpias y agradables en su centro de enseñanza. Se detectó una correlación entre el indicador de calidad educativa y los aspectos de calidad del servicio.

En Bolivia, **Aguilar y Poma (2018)** realizó un trabajo de estudio sobre “Calidad educativa en el nivel secundaria del Municipio de La Paz”. El estudio se caracterizó por ser cualitativo, para ello se utilizó el Método Belphi. El diseño de estudio fue descriptivo exploratorio. Participaron de un total de 19 personas, desde administradores escolares hasta profesores universitarios, pasando por tutores de aula. Los datos se recogieron mediante entrevistas estructurados. Conclusión: la visión de una institución educativa secundaria debe estar informada por la calidad educativa desde la perspectiva de los actores educativos para lograr mejores resultados, objetivos y visiones de las demandas futuras. Debe trabajar para estrechar los lazos entre las escuelas, de modo que las experiencias educativas de los alumnos, desde la infancia hasta la universidad, estén unificadas bajo un

objetivo y un conjunto de valores comunes. La calidad de la educación en el Municipio de La Paz ha generado protagonismo, lo que sugiere que aún nadie ha intentado cuantificar la trayectoria educativa del sistema educativo plurinacional boliviano.

Rodríguez, et al., (2020) realizaron un estudio sobre la calidad educativa, profesor percibido y apoyo familiar: la tridimensionalidad de la satisfacción escolar en niños y adolescentes de Uruguay. El propósito del estudio es determinar cómo perciben los estudiantes a sus docentes y a las familias que lo asisten y cómo evalúan su nivel educativo. Este factor tiene un efecto perceptible en la satisfacción de los estudiantes con su experiencia educativa. Mediante un modelo de ecuaciones estructurales, se analizaron los datos de la Encuesta sobre Desarrollo Humano Infantil y Adolescente del PNUD. Se demostró que el apoyo percibido de profesores y padres refuerzan la educabilidad y la capacidad de afrontar obstáculos académicos y sociales. La satisfacción en la escuela surge de una relación simbólica entre los apoyos institucionales y los proporcionados por profesores y padres. Sin embargo, para pertenecer realmente a cualquier lugar hace falta algo más que la presencia física; también es necesaria la capacidad de colaborar para crear un entorno acogedor, coexistir pacíficamente y sentirse emocionalmente seguro.

Antecedentes nacionales:

En Piura, **Córdova (2019)** desarrolló el estudio de calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Piura. Su propósito fue dar a conocer a la comunidad educativa los resultados pertinentes sobre la calidad real del servicio educativo brindado. Se empleó una metodología no experimental, descriptiva y exploratoria. Con un método cualitativo. En algunos casos, el marco de gestión escolar contiene diversos modelos y sistemas de gestión de la calidad. El desarrollo institucional ha sido uno de los usos de los procesos y procedimientos que llevan a posesionarse y diferenciarse con el resto de otras instituciones escolares. Conclusión: el modelo de calidad de Daming da prioridad a tres factores: planificación, aplicación, verificación y adopción de medidas correctoras. El alcance del modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM)

es la noción de empresa eficaz, operativa y evaluable que puede cumplir su objetivo. Por tanto, los profesores, padres y alumnos de la I.E. Jesús Nazareno coinciden en que el colegio ofrece una educación de alta calidad.

Huaylla (2019) realizó un estudio en Ate, Lima con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción que experimentan los alumnos del colegio IE. Mariscal Toribio de Luzuriaga respecto a la calidad de su educación. En la investigación empleó un diseño cuantitativo, no experimental y transversal. Para recoger los datos se utilizó un cuestionario semiestructurado. Mediante el modelo SERVPERF de 22 ítems, se evaluó la calidad del servicio. La evaluación de expertos validó estos instrumentos. La cohorte estaba formada por estudiantes de 4° y 5° año en curso, con un total de 184 estudiantes como sujeto de estudio. La Rho de Spearman reveló una correlación consistente y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes (0,744), lo que sugiere una relación sustancial entre ambas variables. Se encontró un resultado algo favorable para la dimensión de componentes tangibles y empatía. Lo que significa que se necesita aún mejorar algunas deficiencias existentes esas dimensiones ya que son elementos que implican en la disposición de servicio educativo.

Ramírez y Lora (2018) evaluaron la calidad de los servicios educativos en Chiclayo en el 2017 utilizando el modelo EFQM de excelencia educativa internacional. Se utilizó el diseño de investigación cualitativo- cuantitativo, donde el análisis FODA sirvió como estrategia primaria de recolección de datos. Los participantes fueron educadores, estudiantes y sus familias en una encuesta. Conclusión: La calidad de enseñanza impartida por la institución se calificó de regular, pero se ajusta al Modelo EFQM de excelente, ya que cuenta con una estrategia para mejorar la calidad. El liderazgo, las personas, las políticas, estrategias, recursos y los procedimientos que actúan como facilitadores están sólo a un nivel medio. Tanto la experiencia de gestión como la conciencia de las necesidades emergentes son diferentes. En consecuencia, no existe un modelo EFQM de excelencia en la institución, ya que ni un solo punto recibió una

puntuación de 4, que indica un acuerdo universal; se utilizan métodos excepcionales; y los resultados cumplen o superan sistemáticamente los previstos.

1.2. Descripción del problema

Ya sea a nivel secundario o universitario, uno de los objetivos de cualquier administración educativa es proporcionar a los alumnos más satisfechos posibles el mejor servicio educativo. Los responsables de los centros escolares comprenden lo importante que es la satisfacción de los alumnos. Fomenta un entorno en el que es más probable que los estudiantes trabajen juntos, se sientan inspirados, dedicados y se identifiquen con los ideales de la institución. Asimismo, los alumnos satisfechos aprenden mejor y responden a los retos educativos con mayor eficiencia y eficacia. Por el contrario, cuando la gente no está contenta con su centro educativo, la motivación disminuye, aumentan las tasas de abandono, el rendimiento académico de los estudiantes se resiste y pierden el interés por seguir estudiando. Los directivos deben interiorizar la certeza de esta afirmación: empleados satisfechos significan que el negocio se mantiene; empleados descontentos significan que el negocio se va por el fracaso. Como contrapartida, la mayoría de las escuelas sólo encuestan a los padres sobre su satisfacción y no a los propios escolares. Cuando los padres tienen la custodia legal de sus hijos, son responsables de su cuidado y del pago de la matrícula escolar. Asimismo, pueden considerar que no evaluar insatisfacción de los alumnos es menospreciar las expresiones y sentimientos de los propios alumnos respecto a las condiciones en que se lleva a cabo la gestión educativa, esta situación no debería continuar mientras la premisa en la que se basa sea errónea. (Hoyos, 2019, p.12)

En términos generales, La calidad de un servicio en el ámbito de la educación puede medirse contrastando las expectativas del usuario con las que realmente obtiene. Mejorar la calidad de los centros educativos para fomentar un estilo de vida sano entre la población y más posibilidades de crecimiento personal ha sido uno de los temas de estudio más significativos en el ámbito de la educación en los últimos años.

En cuanto a la I.E. Luis Alberto Sánchez de Viñani, ubicada en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, se ha observado que existen varios obstáculos en la gestión institucional derivados de deficiencias en dominios cruciales como la gestión pedagógica, organizacional y administrativa, así como el establecimiento de conexiones en con el entorno. Una posible causa del insuficiente mantenimiento de la infraestructura y recursos escolares podría atribuirse a las inadecuadas habilidades de comunicación interpersonal y liderazgo del director.

El diagnóstico realizado en la institución educativa se efectuó por:

A) El Diagnóstico del cumplimiento de las condiciones para el funcionamiento de nuestra institución:

Con respecto a Calendarización y gestión de las condiciones operativas: existe el 0,5 % de estudiantes que no ha recabado el material educativo por estar viviendo fuera de la región de Tacna. Y carece la institución, de batería de servicios higiénicos acorde con la cantidad de estudiantes que atiende, asimismo, carecemos de tanque elevado para el nivel inicial.

Con respecto al acompañamiento y monitoreo a la práctica pedagógica:

Debido a las limitaciones de conectividad y funcionalidad, las estrategias de seguimiento de la práctica pedagógica en la educación a distancia son limitadas. Hay profesores que afirman tener problemas para ayudar a los alumnos con determinadas estrategias de AEC.

Con respecto a la Gestión de la Convivencia Escolar: Algunos padres de familia no responden pese a las normas de convivencia acordados, dificultado el aprendizaje de sus hijos. Ciertos alumnos hacen caso omiso de los acuerdos de paz e ignoran las medidas de seguridad. Su incapacidad para comunicarse entre sí obstaculiza su productividad.

B) Diagnóstico de los resultados de la gestión de la IE: DR-LAS-2020 (Inicial-primaria-secundaria):

Con respecto al Progreso anual de los aprendizajes de estudiantes de la Institución Educativa: El 70 % de estudiantes lograron los aprendizajes previstos

en la estrategia AEC, mientras que el 30 % pasó a carpeta de recuperación en el nivel secundaria. Y el 96 % de estudiantes del nivel primaria, lograron los aprendizajes previstos en la estrategia AEC; mientras que el 4 % pasó a carpeta de recuperación.

Con respecto a la Retención anual e interanual de estudiantes en la Institución Educativa: El 2 % de estudiantes no ha sido contactado y el 7 % ha asistido de manera intermitente. Y el 100 % de estudiantes permanecen en el sistema o han sido promovidos. (PEI, 2021)

Ante esta situación de la realidad problemática descrita, existe consenso en que las instituciones educativas necesitan emplear métodos de conducción para llevar a cabo sus acciones y avanzar hacia sus objetivos, y que las instituciones se gestionan adecuadamente cuando sus políticas se formulan en el contexto de la realidad.

1.2.1. Problema general

¿Cómo es el nivel de la calidad de servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de 4to año de educación secundaria en la I.E. Luis Alberto Sánchez de Viñani del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2023; según sexo?

1.2.2. Problemas específicos:

¿Cuál es el nivel de tangibilidad, desde la percepción de los estudiantes de 4to año de educación secundaria en la I.E. Luis Alberto Sánchez de Viñani del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2023?

¿Cuál es el nivel de fiabilidad, desde la percepción de los estudiantes de 4to año de educación secundaria en la I.E. Luis Alberto Sánchez de Viñani del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2023?

¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta, desde la percepción de los estudiantes de 4to año de educación en la I.E. Luis Alberto Sánchez de Viñani del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2023?

¿Cuál es el nivel de seguridad, desde la percepción de los estudiantes de 4to año de educación secundaria en la I.E. Luis Alberto Sánchez de Viñani del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2023?

¿Cuál es el nivel de empatía, desde la percepción de los estudiantes de 4to año de educación secundaria en la I.E. Luis Alberto Sánchez de Viñani del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general:

Determinar el nivel de la calidad de servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de 4to año de educación secundaria en la I.E. Luis Alberto Sánchez de Viñani del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2023; según sexo.

1.3.2. Objetivos específicos:

Identificar el nivel de tangibilidad, desde la percepción de los estudiantes de 4to año de educación secundaria en la I.E. Luis Alberto Sánchez de Viñani del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2023.

Identificar el nivel de fiabilidad, desde la percepción de los estudiantes de 4to año de educación secundaria en la I.E. Luis Alberto Sánchez de Viñani del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2023.

Identificar el nivel de capacidad de respuesta, desde la percepción de los estudiantes de 4to año de educación en la I.E. Luis Alberto Sánchez de Viñani del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2023.

Identificar el nivel de seguridad, desde la percepción de los estudiantes de 4to año de educación secundaria en la I.E. Luis Alberto Sánchez de Viñani del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2023.

Identificar el nivel de empatía, desde la percepción de los estudiantes de 4to año de educación secundaria en la I.E. Luis Alberto Sánchez de Viñani del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2023.

1.4. Hipótesis de estudio

H₀: Es probable que el nivel de la calidad de servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de 4to año de educación secundaria en la I.E. Luis Alberto Sánchez de Viñani del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna; es diferente en ambos sexos.

H_i: Es probable que el nivel de la calidad de servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de 4to año de educación secundaria en la I.E. Luis Alberto Sánchez de Viñani del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna; es igual en ambos sexos.

1.5. Justificación

Relevancia social

Esta investigación es significativa porque contribuirá a la I.E. Luis Alberto Sánchez de Viñani del distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna a mejorar la calidad de vida y servicios a los estudiantes, docentes y administrativos.

Implicancia práctica

Los gestores educativos (director, subdirector) pudieron utilizar las conclusiones de este estudio para identificar áreas problemáticas y aplicar soluciones para mejorar su servicio a los clientes (estudiantes).

Valor teórico

El desarrollo de este estudio unifica y amplía las investigaciones anteriores sobre el tema de la calidad del servicio educativo. Del mismo modo, los datos recogidos pueden utilizarse para llenar los vacíos en nuestra comprensión de la mejor manera de proporcionar una educación de alta calidad a nuestros estudiantes, ampliando, yendo más allá y adoptando las teorías científicas existentes.

Relevancia metodológica

Cabe señalar que se realizó una prueba piloto para establecer la validez de contenido y la fiabilidad del instrumento antes de utilizar para evaluar la calidad del servicio educativo prestado. De tal forma que los demás investigadores puedan utilizar el cuestionario para recabar datos y los estudios sean aplicables al tema en cuestión. Tanto los recursos físicos de la institución como la calidad de su enseñanza puedan beneficiarse de ello.

Viabilidad o factibilidad del estudio

El trabajo de investigación fue posible gracias a que el investigador tuvo acceso a toda la información necesaria, incluidas los datos sobre la institución educativa, el personal, la financiación y el tiempo disponible.

CAPÍTULO II

DESARROLLO TEMÁTICO

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. CALIDAD EDUCATIVA

2.1.1.1. Enfoques del concepto Calidad aplicado a la educación

Este concepto deriva de un modelo de calidad de resultados, de calidad de producto, por lo que debemos ser especialmente cautelosos con la ideología de la eficiencia social que se esconde bajo estos conceptos y que reduce al educador a poco más que un trabajador de fábrica que utiliza paquetes didácticos prefabricados con objetivos, actividades y recursos predeterminados, y donde la calidad se evalúa en función de un conjunto de elementos más bien desligados. (Agrerrondo, 2008)

Hay diferentes maneras de considerar la idea de calidad de la educación: (0, 2008)

Enfoque moderno técnico

Este método se apoya en las experiencias que la sociedad deposita en la escuela. La necesidad más común es el deber de crear y con compartir nueva información.

Enfoque cultural

Esta estrategia exige que el sistema educativo reproduzca el funcionamiento de la sociedad. A nivel macro, un criterio para determinar si el

sistema educativo es de alta calidad y si aporta al sistema cultural los valores necesarios.

Enfoque político

El discurso educativo – democrático es un breve resumen de lo que esta forma de concebir la educación espera de ella. Significa que la escuela educativa tiene que enseñar determinar normas y prácticas.

Enfoque económico

Dado que nuestra economía requiere mucha creatividad en campos como la ciencia, la gestión y la organización, es importante que el sistema educativo enseñe lo bastante pronto las reglas del razonamiento lógico y las actitudes y comportamientos que las acompañan.

2.1.1.2. Definición de la calidad

La calidad es un concepto amplio que suele equipararse a la eficacia en términos de consecución de objetivos. (Pérez, et al., 2008)

Por su parte Juran (1990) indica que la calidad significa que el producto tiene las características deseadas por los consumidores y conduce a una experiencia positiva para los usuarios finales.

Por tanto, se deduce que la calidad no es lo que puede haber o no en el producto o servicio, sino lo que el comprador obtiene y está dispuesto a pagar.

2.1.1.3. Calidad educativa

Según la UNESCO (2013) la calidad educativa es la suma de factores que contribuyen al aprendizaje de los estudiantes y a los entornos de enseñanza. La UNESCO expresa que una educación es de alta calidad cuando se reúnen todos los aspectos de la enseñanza que contribuyen al desarrollo y al éxito de los alumnos.

Según, García (1980; citado por Eguzquiza, 2019) afirma que la OMS define la calidad educativa como la medida en que todos los componentes educativos contribuyen al logro de los resultados educativos de manera global, cohesionada y

secuencial. El derecho a la educación determina a hora la calidad educativa, y debe concederse no sólo en términos de número, sino también de calidad.

Es decir, para que un proceso educativo sea de calidad, es imprescindible que en su ejecución intervengan todos los factores relevantes; además, el proceso debe ser coherente para ser eficaz; esto significa que debe abarcar todos los factores relevantes y establecer una congruencia de tal forma que su desarrollo sea sistemático y fluido.

2.1.2. Teorías sobre la calidad del servicio educativo

2.1.2.1. Modelo de Gronroos, modelo de servicio de calidad

El modelo, según Gronroos (1999), analiza la correspondencia entre la calidad esperada y calidad real.

A continuación, se explica cómo está concebido el modelo de Gronroos (1999):

Hay dos aspectos clave que contribuyen a que un cliente evalúe la calidad de un servicio: la calidad técnica que obtiene y la calidad funcional que experimenta. Un futuro estudiante, por ejemplo, espera tomar cursos atractivos que le doten de la información y las habilidades necesarias para comprometerse activamente en un campo de estudio concreto.

Por tanto, el objetivo del modelo era ofrecer una imagen más clara de los elementos que intervienen en la calidad. La adopción de esta perspectiva amplía las posibilidades de mejorar la eficacia de la gestión de calidad.

La percepción de la calidad por parte del cliente es primordial, al igual que en el modelo de Gronroos. En este marco, medimos la calidad en función de lo contenidos que están nuestros clientes (estudiantes). Se utilizan las mismas palabras que en el modelo Gronroos: esperanzas, acontecimientos e imagen. Algunos expertos han examinado cómo se han establecido la calidad técnica y las especificaciones técnicas y las han comparado. En realidad, esto significaba ser capaz de crear software que pudiera cumplir las especificaciones de las

instalaciones de fabricación y los equipos de instalación. Se pensaba que el grado en que un producto cumplía la función deseada por un cliente era un factor clave para determinar la calidad funcional del producto.

2.1.2.2. Criterios para valorar la calidad de servicio educativo

Pérez (2001, citado por Cueva, 2017) sostiene que una buena educación puede evaluarse utilizando cuatro criterios que giran en torno a los objetivos declarados de la institución.

- La calidad como criterio total: La educación se considera una forma de que los profesores tengan un efecto en sus alumnos sin intentar engañarlos. La educación no consiste solo en enseñar hechos, sino también normas morales y sociales.
- Integridad y calidad: desde el punto de vista organizativo, una escuela necesita objetivos definidos para que sus iniciativas pedagógicas sean coherentes y se apoyen mutuamente, y para que todos sus miembros puedan participar activamente en ellas.
- La adaptación como criterio de calidad: las necesidades y circunstancia de los alumnos deben tenerse en cuenta en todo proyecto educativo. En realidad, el proyecto debe ser diferencia para cada participante sobre la base de un plan de estudios compartido y no uniforme.
- Armonía y coherencia: una educación completa facilitará la transmisión de la escuela primaria a la secundaria, de la secundaria a la Universidad y de la Universidad a la práctica profesional.

2.1.3.4. Factores que inciden en la calidad de servicio educativo

Hay dos categorías de factores que influyen en el nivel de la educación: Externos e internos. (Dáz, 2010)

2.1.2.3. Factores que influyen en la calidad de servicio educativo

Los elementos que influyen en el nivel de educación pueden desglosarse en dos categorías, externos e internos: (Dáz, 2010)

a) Factores externos:

Desarrollo y educación:

Los investigadores de los años 70 se esforzaron por reforzar la idea que relacionaba la educación con el progreso, llegando a la conclusión de que el desarrollo dependía de la escolarización. Este componente se puso en duda desde que el clima social indicó un cambio de perspectiva, pero en la actualidad, esta línea de pensamiento se está reactivando cada vez más.

Círculo vicioso entre economía y educación: El número de alumnos ha crecido enormemente, pero sigue habiendo grandes diferencias en el acceso a buenas escuelas y buenos empleos. De ello se deduce que el desarrollo y la educación se refuerzan entre sí, ya que el primero no puede darse sin la segunda.

b) Factores internos:

Inversión social: La visión pública de la educación está pasando de ser un gasto a ser una inversión a largo plazo.

Accesibilidad y calidad: el momento actual exige una reevaluación crítica de los resultados de las reformas educativas que no han alcanzado los objetivos previstos. Se partía de la base de que un mayor nivel de educación conduce automáticamente a una población mejor educada y más productiva.

Mejorar la calidad en la inspiración de política educativa:

La búsqueda de la excelencia se ha convertido en una fuerza motriz de la política educativa, pero el argumento de la calidad exige otro tipo de análisis, de ahí varias formas de mejorar la educación.

2.1.3.4. Proceso que determina la calidad del servicio educativo

Plan institucional

Cuando se piensa en lo que hace que una institución educativa tenga éxito, es importante tener en cuenta el plan institucional de la escuela. Los profesores, estudiantes, personales administrativos que componen la comunidad educativa puedan organizarse e inferir en el adecuado funcionamiento, estas personas necesitan marcos de gestión y participación.

Por lo tanto, no basta con dotar a una organización de las estructuras necesarias para funcionar, sino que hay que hacer que esas estructuras sean operativas, es decir, el verdadero motor de la educación.

Comunidad educativa

Todo lo que tiene que ver con educadores, estudiantes y antiguos alumnos se incluyen en el componente de la comunidad escolar.

Las acciones del educador en el aula son lo que se evaluó al valorar la calidad de la enseñanza. Independientemente de las diferencias entre centros, es la dinámica entre un profesor y un alumno lo que determina en última instancia la calidad de la enseñanza.

Procesos académicos

El proceso académico incorpora todo lo que puede considerarse la dinámica inherente a los procesos de enseñanza y aprendizaje en una institución determinada. Sin embargo, lo que se enseña y cómo se enseña viene determinado a nivel local por el plan de estudios de cada centro, que se diseña de acuerdo con las indicaciones o recomendaciones legislativas aplicables.

Recursos financieros y equipamiento

El término recurso financiero se refiere a todo aquello que tiene que ver con el aspecto financiero de una institución educativa y que es necesario para su funcionamiento continuo. Las instalaciones físicas y los sistemas que componen

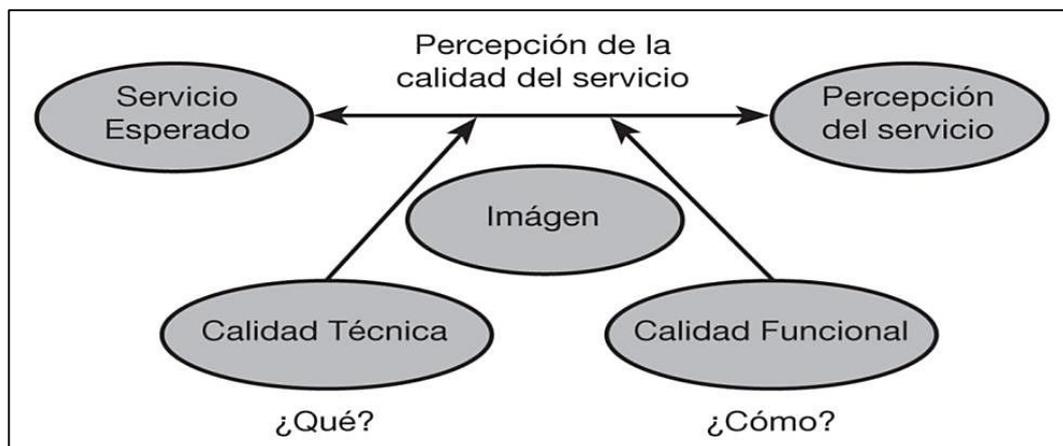
una escuela se denominan colectivamente su “Infraestructura”. El equipamiento incluye todas las herramientas y otros activos móviles necesarios para gestionar con éxito una escuela. (Alvarado, 2009)

Los medios e instrumentos económicos son cruciales para el éxito o el fracaso de una buena educación, y el principal reto a la hora de gestionar su uso es encontrar un equilibrio. Su falta o abundancia tiene el mismo perjudicial para la institución académica.

Según Parasuraman, et al. (1994; citado por Egusquiza, 2019) quien sostiene que la calidad del servicio sólo puede ser juzgada por el cliente y que la excelencia del servicio proporciona una evaluación del valor y define la calidad del servicio. Basándose en sus investigaciones realizadas entre 1982 y 1984, Gronroos estableció muchos modelos para reflexionar sobre lo que quieren los clientes.

Figura 1

Percepción de la calidad de servicio. De Gronroos (1994, p.40)



2.1.3. Dimensiones de la variable calidad de servicio educativo

En el contexto de la asistencia educativa, Zeithaml y Parasuraman (2004) definieron la calidad del servicio. Los siguientes elementos se explican en función de las 5 dimensiones que ellos proponen:

Dimensión: Tangibilidad

Según Zeithaml y Parasuraman (2004, citado por Duque, 2005) expresa que la dimensión de tangibilidad incluye aspectos como la limpieza de la ubicación física de la empresa y su equipamiento, la pulcritud de sus empleados y la profesionalidad de la presentación del servicio.

Por esta dimensión se evaluará el origen físico de las instalaciones del centro educativo, talleres, aulas de informática, laboratorios, equipamiento, biblioteca, auditorios, materiales como libros, laboratorios, etc. Con instalaciones actualizadas.

Dimensión: Fiabilidad

Cuando una organización alcanza una categoría alta en su capacidad de ofrecer un grado elevado y constante de fiabilidad de sus servicios, el servicio debe ser correcto desde el momento en que se presta, como afirma Zeithaml y Parasuraman (2004, citado por Duque, 2005)

Ello significa, que cuando una escuela demuestra que sigue su plan de estudios y sus horarios para los servicios pedagógicos, administrativos y suplementarios respondiendo a la pregunta o preocupación de un estudiante de manera oportuna (o tan pronto como sea factible) y sin cometer errores.

Dimensión: capacidad de respuesta

Algunos de los factores que Zeithaml y Parasuman (2004, citado en Duque, 2005) consideran que forman, son las habilidades de responder rápidamente, la disponibilidad para adaptarse a las necesidades del cliente, la rapidez con la que se puede realizar una entrevista con el cliente y la presencia de personal permanente al servicio del cliente.

Esto es más evidente cuando el personal escolar se muestra entusiasta a la hora de ayudar a alumnos y padres respondiendo a sus preguntas y preocupaciones, sugiriendo alternativas, manteniendo abiertas las líneas de comunicación y proporcionando servicios complementarios o extraescolares.

Dimensión: Seguridad

Según Zeithaml y Parasuraman (2004), el factor de seguridad, es la confianza en que el servicio será prestado por profesionales competentes y agradables.

Los empleados del centro educativo tienen la obligación de responder a las consultas de los alumnos y enmendar los errores contenidos por sus compañeros. El mensaje debe ser informado, respetuoso y agradable para generar confianza.

Dimensión: Empatía

Según Zeithaml y Parasuraman (2004, citado por Duque, 2005) considera que la empatía es la capacidad de suponer los pensamientos y emociones de otro individuo sin experiencia de primera mano. Esta información puede comunicarse de forma verbal o no verbal.

En consecuencia, la capacidad de empatía de una organización puede evaluarse en función de la atención individualizada que presta a sus alumnos y a las familias de éstos para satisfacer sus necesidades y mostrar interés por el crecimiento integral de cada individuo.

2.2. Casuística de la Investigación

2.2.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio que se produjo fue de tipo básico, y el propósito de esta investigación es reunir nueva comprensión teórica sobre los procesos educativos. Se enfoca en adquirir conocimientos y trabajar en la solución de problemas generalizados. (Hernández y Mendoza, 2018)

2.2.2. Nivel de investigación

La investigación se clasifica como exploratorio. En este contexto, los estudios de tipo exploratorio se llevan a cabo para indagar sobre un tema o asunto de investigación que ha puesto en duda, no se ha manejado previamente o no se ha examinado adecuadamente. (Hernández y Mendoza, 2018)

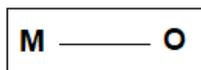
2.2.3. Diseño de investigación

La presente investigación se empleó un diseño descriptivo no experimental. (Hernández, et al., 2010)

Es descriptiva: porque su propósito es observar, describir en profundidad y conformar qué opinan los alumnos de la escuela sobre el nivel de servicio educativo que reciben.

El diseño no experimental de este estudio se debe a que el investigador hace hincapié en la simple observación y cuantificación de la calidad de servicio educativo en la escuela.

El diseño gráfico del estudio:



Donde:

M: Representa la muestra (Estudiantes de 4to año de nivel secundario)

O: Representa Información (Observaciones) con respecto a la Percepción de la Calidad de Servicio Educativo en la I.E. Luis Alberto Sánchez de Viñani.

2.2.4. Población y muestra de estudio

Población:

La población de estudio, está conformado por 120 alumnos de 4to año de secundaria matriculados en el periodo académico 2023. En las secciones de estudio “A, B, C, E y F” de la I.E. Luis Alberto Sánchez de Viñani.

Tabla 1

Población de estudiantes de 4to año de nivel secundario I.E. Luis Alberto Sánchez

Grado y sección	Numerosa de estudiantes según sección de estudio	Porcentaje
Cuarto año "A"	22	18,3
Cuarto año "B"	20	16,7
Cuarto año "C"	17	14,2
Cuarto año "D"	20	16,6
Cuarto año "E"	21	17,5
Cuarto año "F"	20	16,7
TOTAL, DE ESTUDIANTES	N= 120	100,0

Nota: Registro académico de estudiantes – Matriculados, I.E. Luis Alberto Sánchez

Muestra:

El tamaño de la muestra se determinó mediante un muestreo no probabilístico para mayor facilidad del investigador. El tamaño de la muestra es lo suficientemente grande como para concluir con seguridad la existencia del fenómeno estudiado. Es decir, se contó con la participación de los 120 jóvenes de último curso de secundaria, que constituyen la población de la investigación.

2.2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Técnicas:**

Se utilizó una encuesta normalizada, con sus propias dimensiones e indicadores, para recabar información sobre la opinión de los encuestados acerca de la calidad del servicio educativo recibido.

Instrumento:

La herramienta utilizada fue un cuestionario compuesto por 35 preguntas, cada una de las cuales se medía mediante una escala de Likert. Tuvo la siguiente escala de valoración:

Totalmente en desacuerdo =1; En desacuerdo =2; Ni de acuerdo ni en desacuerdo =3; De acuerdo =4; Totalmente de acuerdo=5.

Instrumento:

El instrumento que se utilizó fue el Cuestionario de tipo escala Likert con sus respectivos enunciados de 35 ítems. Y con una escala de valoración de la siguiente forma: Totalmente en desacuerdo =1; En desacuerdo =2; Ni de acuerdo ni en desacuerdo =3; De acuerdo =4; Totalmente de acuerdo=5.

Se utilizó el alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad del cuestionario y la opinión de expertos para evaluar su validez de contenido (Ver anexo 2).

2.2.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se pidió a los alumnos de cuarto de secundaria del colegio Luis Alberto Sánchez de Viñani del Dist. Gregorio Albarracín Lanchipa que rellenaran cuestionarios con el fin de recoger datos para el estudio. Para ello, se realizó las siguientes acciones:

- Codificación de cuestionarios, tabulación, contero y procesamiento de datos.

Para el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS y el Microsoft Excel. Estos programas estadísticos facilitaron la creación de gráfico y tablas de frecuencias. Asimismo, se emplearon estadística descriptiva e inferencial que permitió analizar adecuadamente los datos transformados.

2.3. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

2.3.1. Presentación de resultados

Se recurrió a la opinión de expertos para confirmar la validez y fiabilidad de los instrumentos mediante un cuestionario que media la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo recibido.

2.3.1.1. La validez del instrumento:

Para efectuar la medición se tomó en cuenta la validez de contenido para lo cual se recogieron las opiniones y sugerencias de los expertos dedicados a la Ciencia de la Educación, quienes cuentan con grado académico de Magíster (Mgr. Rosa Erica

Guevara Torres, Mgr. Oscar Ayca Gallegos, Esmila Silvia Gámez Quintanilla). Por tanto, la validez se calculó en un nivel de 76,4 % con un rango del 0 al 100 %; la puntuación media de todos los factores se aproximó al 75 %.

Tabla 2

Validez de contenido por juicio de expertos de la calidad de servicio Educativo

Expertos informantes	Escala de evaluación de 0 a 100 %
Experto 1: Rosa Erica Guevara Torres	77,8 %
Experto 2: Oscar Ayca Gallegos	76,1 %
Experto 3: Esmila S. Gámez Quintanilla	75,4 %
Promedio de validez total	76,4 %

El valor agregado de la opinión de los expertos respecto a la validez de los datos del cuestionario sobre la percepción de la calidad de servicio educativo fue de 76,4 %.

Se utilizaron citas de estudios académicos para apoyar los fundamentos teóricos de la variable Calidad de servicio educativo. Durante el tratamiento estadístico y el análisis de los datos, se examinaron las hipótesis utilizando el paquete estadístico *U de Mann – Whitney*.

2.3.1.2. Confiabilidad del cuestionario:

Se trata de un cuestionario en el que se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach para analizar las valoraciones de los encuestados sobre la calidad del servicio educativo recibido.

Se analizan los Ítems de un cuestionario para comprobar que están adecuadamente conectados y se puede utilizar este método para calibrar a fiabilidad de las preguntas o enunciados internos de la encuesta. Como resultado, la siguiente ecuación lo describe perfectamente:

$$\alpha = \frac{K (COV/VAR)}{1 + (K - 1)(COV/VAR)}$$

Donde:

K : Representa el número de ítems.

COV : Representa la media de las covarianzas de los ítems.

VAR : Representa la media de las varianzas de los ítems.

Fiabilidad del cuestionario: Percepción de la Calidad de servicio educativo

Tabla 3

Estadística de confiabilidad – percepción de la calidad de servicio educativo

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,928	0,929	35

Fuente: Reporte del SPSS vr 24.

Interpretación

Se utilizó el alfa de Cronbach, donde se logró determinar que el cuestionario de Calidad de servicio educativo, el valor de alfa fue de 0,928 puntos. Se deduce que existe una alta consistencia interna y una homogeneidad de las escalas.

2.3.1.3. Análisis descriptivo de la variable – Calidad de servicio educativo

Tabla 4

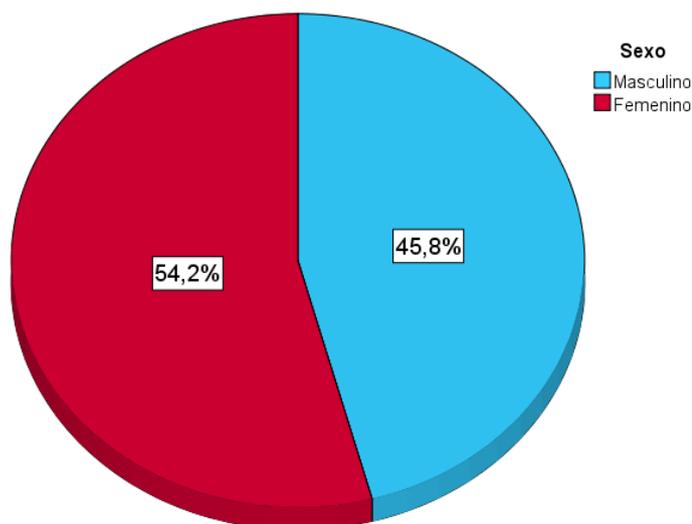
Descripción del sexo de los estudiantes de 4to año de educación secundaria I.E. Luis Alberto Sánchez.

	Sexo	Nº	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Válido	Masculino	55	45,8	45,8
	Femenino	65	54,2	100,0
	Total	120	100,0	

Nota: cuestionario administrado a estudiantes de la I.E. Luis Alberto Sánchez

Figura 2

Descripción del sexo de los estudiantes de 4to año de educación secundaria I.E. Luis Alberto Sánchez



Nota: tabla 4

Interpretación

La tabla 4 y gráfico adjunto muestran que el 45,8 % de los alumnos encuestados son hombres y el 54,2 % son mujeres. El alumnado de cuarto año en su mayoría es femenino, de lo que se deduce que las mujeres constituyen el principal grupo demográfico del centro.

Tabla 5

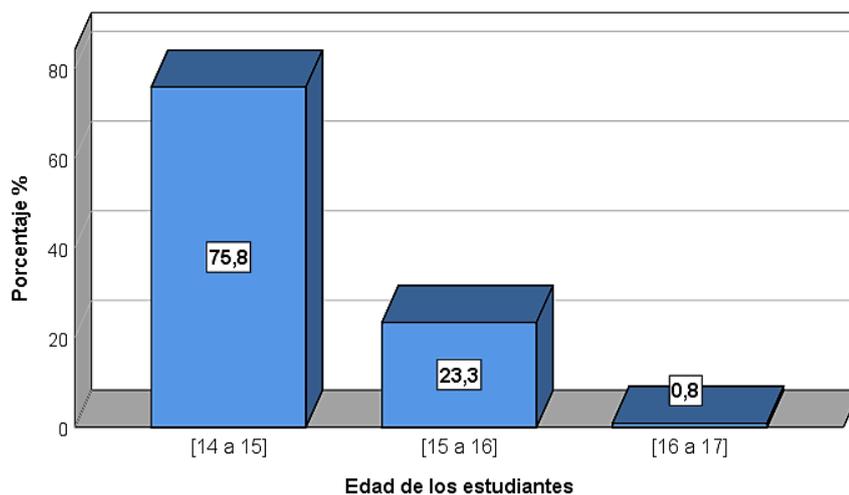
Descripción de las edades de los estudiantes de 4to año de educación secundaria en la I.E. Luis Alberto Sánchez

Edad	Nº	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
[14 a 15]	91	75,8	75,8
[15 a 16]	28	23,3	99,2
[16 a 17]	1	0,8	100,0
Total	120	100,0	

Nota: cuestionario administrado a estudiantes de la I.E. Luis Alberto Sánchez

Figura 3

Descripción de las edades de los estudiantes de 4to año de educación secundaria



Nota: Tabla 5.

Interpretación

La tabla 5 y el gráfico que lo acompaña revelan que el 75,8 % de los estudiantes se sitúan en el rango de edad 14 a 15 años, seguido de un 23,3 % en el 15 a 16 años y 0,8 % en el de 16 a 17 años. Por tanto, puede considerarse que la edad media de un estudiante de cuarto año oscila sus edades entre los 14 y los 15 años.

A continuación, se presenta una categorización y transformación de la variable “**Percepción de la calidad del servicio educativo**”, a partir de sus dimensiones originales:

Tabla 6

Cálculo de escala de evaluación de baremo – Calidad de Servicio Educativo.

Intervalo	Niveles o escala
[Min 81 – 100]	Deficiente
[101 – 120]	Regular
[121 – 140]	Buena
[141 – 159 Máx]	Excelente

Nota: reporte de SPSS

Tabla 7

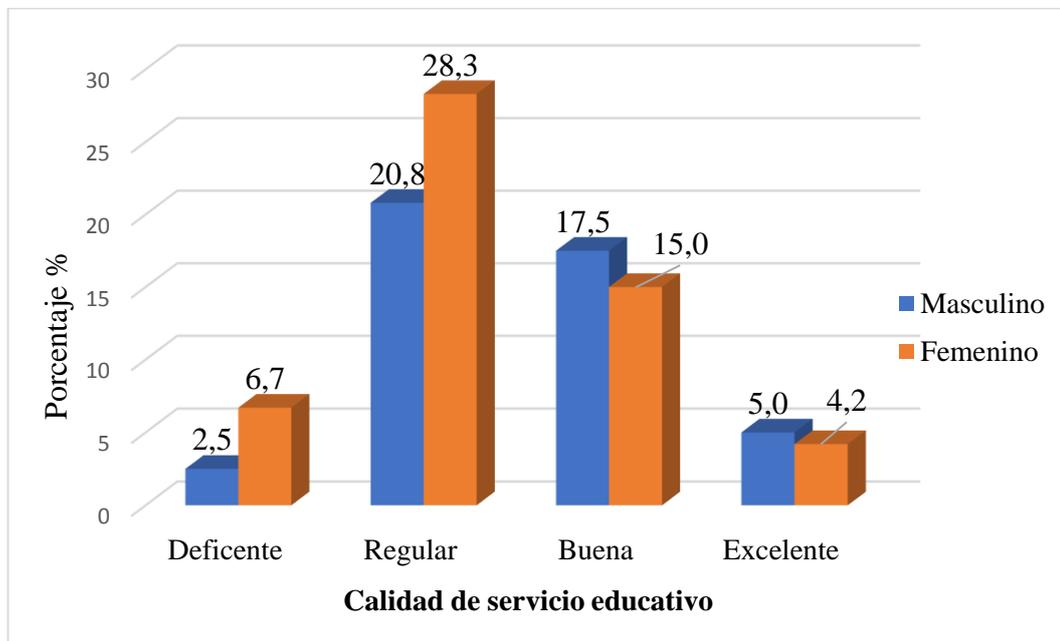
Tabla de contingencia entre calidad de servicio educativo según sexo de los estudiantes.

		Sexo de los estudiantes					
		Masculino		Femenino		Total	
		n°	%	n°	%	n°	%
Calidad de servicio de educativo.	Deficiente	3	2,5%	8	6,7%	11	9,2%
	Regular	25	20,8 %	34	28,3 %	59	49,2 %
	Buena	21	17,5 %	18	15,0%	39	32,5 %
	Excelente	6	5,0%	5	4,2%	11	9,2%
Total		55	45,8%	65	54,2%	120	100,0%

Nota: cuestionario administrado a estudiantes de la I.E. Luis Alberto Sánchez

Figura 4

Nivel de la calidad de servicio educativo, según sexo de los estudiantes de 4to año de educación secundaria de la I.E. Luis Alberto Sánchez.



Nota: tabla 7

Interpretación

Según Tabla 7 y el gráfico adjunto, el 6,7 % de las alumnas perciben un nivel de calidad del servicio educativo deficiente; el 17,5 % de alumnos perciben buen nivel; el 28,3 % de las alumnas perciben regular nivel, finalmente se aprecia que el 5,0 % de alumnos del sexo masculino perciben excelente nivel. Se concluye que 28,3 % de alumnas del sexo femenino perciben regular nivel de calidad en su mayoría; mientras que los varones perciben 20,8 % de regular calidad. **Dimensión:** Tangibilidad

Tabla 8*Cálculo de escala de evaluación de baremo – Tangibilidad*

Intervalo	Niveles o escala
[Min 7 – 13]	Deficiente
[14 – 20]	Regular
[21 – 27]	Buena
[28 – 30 Máx]	Excelente

Nota: reporte de SPSS

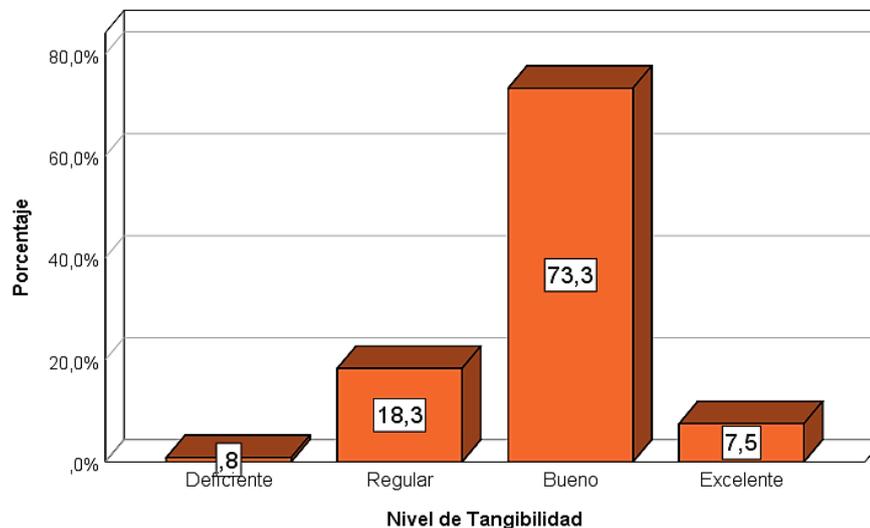
Tabla 9*Nivel de la tangibilidad de la calidad de servicio educativo, según percepción de los estudiantes de 4to año de educación secundaria en I.E. Luis Alberto Sánchez.*

		Nº	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Válido	Deficiente	1	,8	0,8
	Regular	22	18,3	19,2
	Bueno	88	73,3	92,5
	Excelente	9	7,5	100,0
	Total	120	100,0	

Nota: cuestionario administrado a estudiantes de la I.E. Luis Alberto Sánchez

Figura 5

Nivel de la tangibilidad de la calidad de servicio educativo, según percepción de los estudiantes de 4to año de educación secundaria en la I.E. Luis Alberto Sánchez.



Nota: Tabla 9

Interpretación

El 0,8 % de los estudiantes perciben un nivel inadecuado de tangibilidad, el 18,3 % perciben un nivel regular, el 73,3 % perciben un buen nivel de tangibilidad y el 7,5 % de estudiantes de ambos sexos perciben un nivel excelente de los servicios educativos que brinda la institución. Se deduce que los alumnos encuestados perciben de un buen grado de tangibilidad, lo que sugiere que el espacio físico, las instalaciones y la infraestructura del centro son apropiados para el crecimiento de la enseñanza en el aula.

Dimensión: Fiabilidad

Tabla 10*Cálculo de escala de evaluación de baremo – Fiabilidad*

Intervalo	Niveles o escala
[Min 9 – 15]	Deficiente
[16 – 22]	Regular
[23 – 29]	Buena
[30 – 34 Máx]	Excelente

Nota: reporte de SPSS

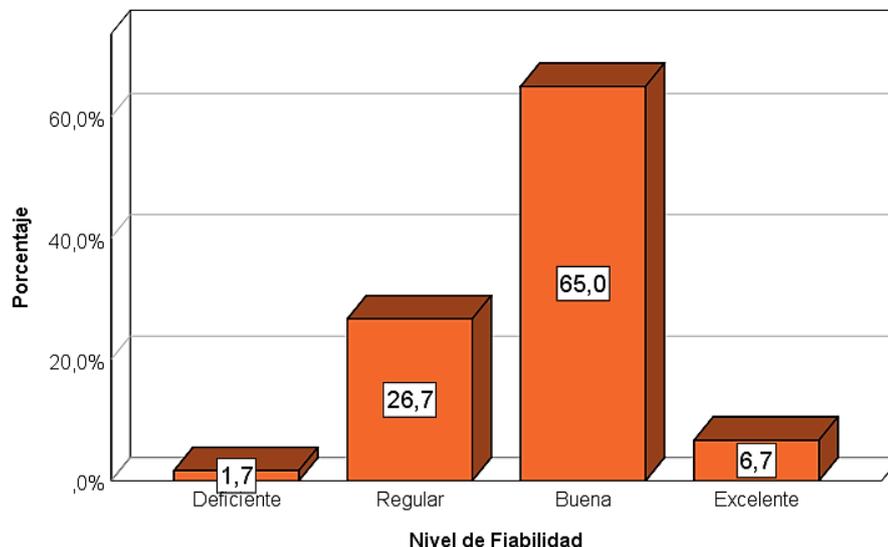
Tabla 11*Nivel de fiabilidad de la calidad de servicio educativo, según sexo de estudiantes de 4to año en la I.E. Luis Alberto Sánchez.*

		Nº	Porcentaje %	Porcentaje acumulado%
Válido	Deficiente	2	1,7	1,7
	Regular	32	26,7	28,3
	Buena	78	65,0	93,3
	Excelente	8	6,7	100,0
	Total	120	100,0	

Nota: cuestionario administrado a estudiantes de la I.E. Luis Alberto Sánchez

Figura 6

Nivel de fiabilidad de la calidad de servicio educativo, según percepciones estudiantes de 4to año en la I.E. Luis Alberto Sánchez.



Nota: Tabla 11

Interpretación

La tabla 11 y el gráfico adjunto muestran que el 1,7 % de los estudiantes perciben un bajo nivel de fiabilidad, seguido del 26,7 % de los estudiantes de todos los sexos que perciben un nivel de fiabilidad típico, el 65,0 % de estudiantes respondieron que perciben un buen nivel de fiabilidad y el 6,7 % de estudiantes que respondieron a la encuesta perciben un excelente nivel de fiabilidad. En conclusión, el 37,5 % de alumnos encuestados perciben alto grado de confiabilidad de la calidad de servicio educativo prestado. Para ventaja de los alumnos, esto implica que la I.E. demuestra el cumplimiento puntual de los horarios de los servicios educativos, administrativos y complementarios, siendo en menor tiempo posible.

Dimensión: Capacidad de respuesta

Tabla 12*Cálculo de escala de evaluación de baremo – Capacidad de respuesta*

Intervalo	Niveles o escala
[Min 7 – 11]	Deficiente
[12 – 16]	Regular
[17 – 21]	Buena
[22 – 24 Máx]	Excelente

Nota: reporte de SPSS

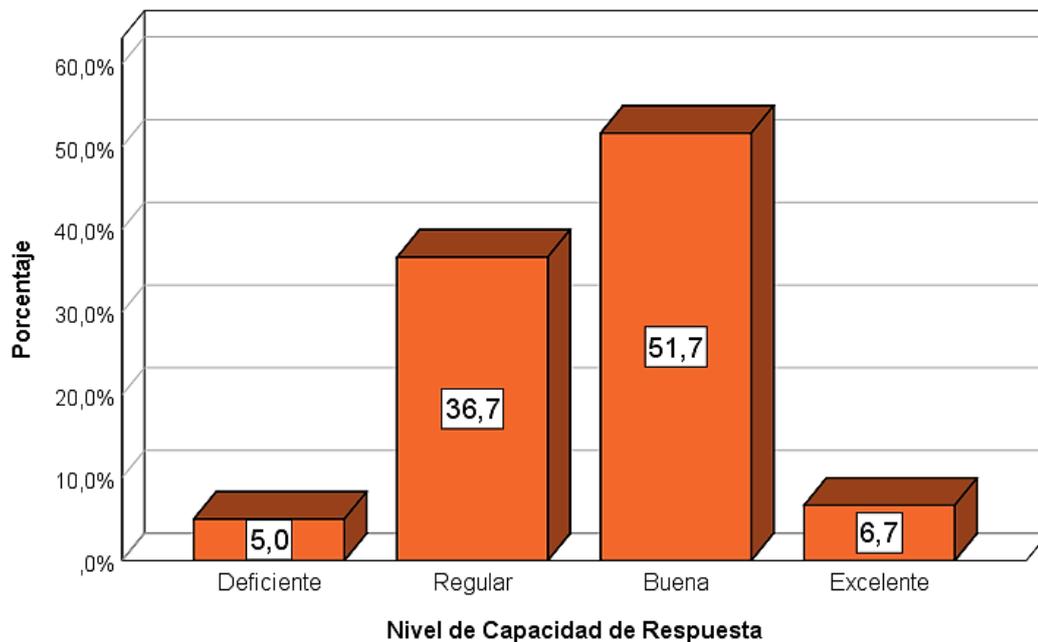
Tabla 13*Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta de la Calidad de servicio educativo, según sexo de los estudiantes de 4to año de educación secundaria en la I.E. Luis Alberto Sánchez.*

		N°	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Válido	Deficiente	6	5,0	5,0
	Regular	44	36,7	41,7
	Buena	62	51,7	93,3
	Excelente	8	6,7	100,0
	Total	120	100,0	

Nota: cuestionario administrado a estudiantes de la I.E. Luis Alberto Sánchez

Figura 7

Nivel de capacidad de respuesta de la capacidad de servicio educativo, según percepción de 4to año en la I.E. Luis Alberto Sánchez



Nota: Tabla 13

Interpretación

El 5,0 % de los alumnos perciben un nivel de receptibilidad bajo, el 36,7 % un nivel de receptibilidad regular y el 6,7 % un nivel de receptibilidad excelente. Por tanto, se deduce que la mayoría de los alumnos encuestados perciben buena capacidad de respuesta de 51,7 % en su mayoría en la Institución educativa. Esto implica tranquilizar a los padres y a los alumnos en el sentido de que la escuela se compromete a satisfacer sus necesidades en términos de servicio educativo de manera oportuna sin sacrificar la eficiencia o la eficacia.

Dimensión: Seguridad

Tabla 14*Cálculo de escala de evaluación de baremo – Seguridad*

Intervalo	Niveles o escala
[Min 18 – 24]	Deficiente
[25 – 31]	Regular
[32 – 38]	Buena
[39 – 42 Máx]	Excelente

Nota: reporte de SPSS

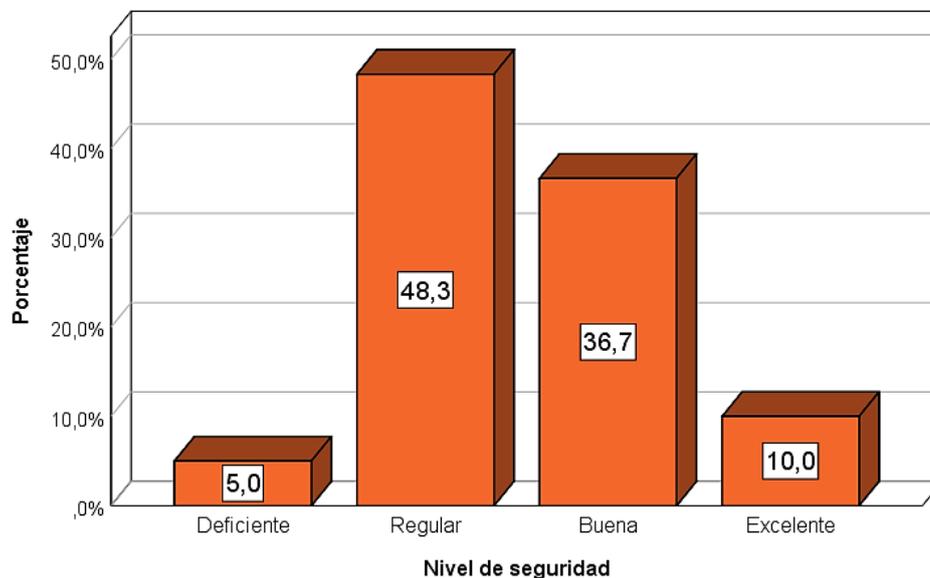
Tabla 15*Nivel de seguridad de la calidad de servicio educativo, según percepción de los estudiantes de 4to año en la I.E. Luis Alberto Sánchez*

	N°	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Deficiente	6	5,0	5,0
Regular	58	48,3	53,3
Buena	44	36,7	90,0
Excelente	12	10,0	100,0
Total	120	100,0	

Nota: cuestionario administrado a estudiantes de la I.E. Luis Alberto Sánchez

Figura 8

Nivel de seguridad de la calidad de servicio educativo, según percepción de los estudiantes de 4to año en la I.E. Luis Alberto Sánchez.



Nota: Tabla 15

Interpretación

El 5,0 % de los estudiantes encuestados perciben un nivel de seguridad deficiente, el 48,3 % perciben un nivel de seguridad regular, y el 36,7 % perciben un nivel de seguridad bueno y sólo el 10,0 % dicen excelente. Se concluye que la mayoría de los estudiantes, perciben un regular nivel de seguridad dado que representa el 48,3 %. Esto implica que no hay mucha confianza dentro de la institución educativa, porque al alumno no se le da suficiente libertad y seguridad para realizar las tareas o actividades que quieran hacer dentro de la institución, y el personal no siempre responde a sus preguntas o corrige sus errores.

Dimensión: Empatía

Tabla 16*Cálculo de escala de evaluación de baremo – Empatía*

Intervalo	Niveles o escala
[Min 14 – 18]	Deficiente
[19 – 23]	Regular
[24 – 28]	Buena
[29 – 33 Máx]	Excelente

Nota: reporte de SPSS

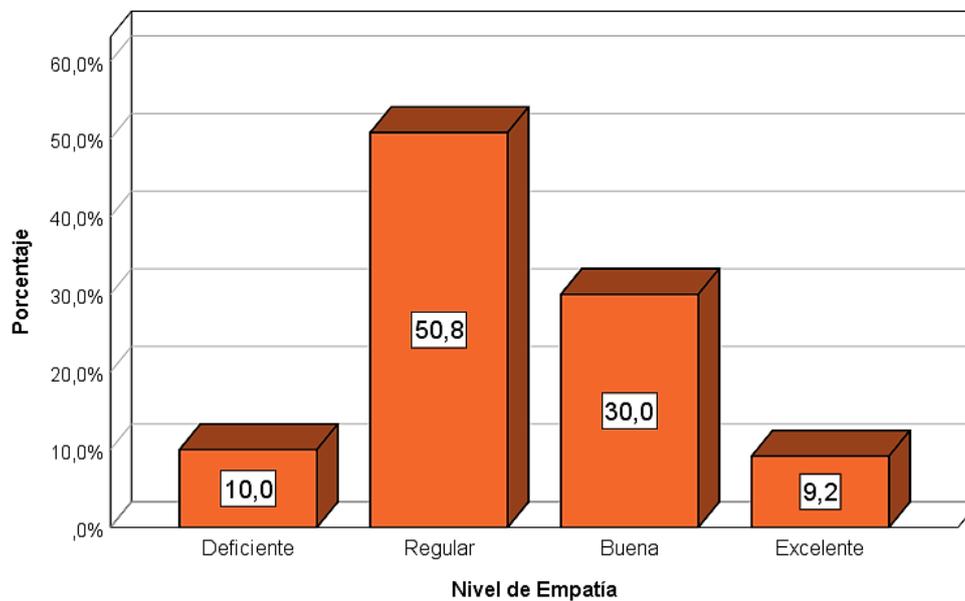
Tabla 17*Nivel de la empatía en la calidad servicio educativo, según percepción de los estudiantes de 4to año en la I.E. Luis Alberto Sánchez*

		Nº	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Válido	Deficiente	12	10,0	10,0
	Regular	61	50,8	60,8
	Buena	36	30,0	90,8
	Excelente	11	9,2	100,0
	Total	120	100,0	

Nota: cuestionario administrado a estudiantes de la I.E. Luis Alberto Sánchez

Figura 9

Nivel de empatía de la calidad de servicio educativo, según percepción de los estudiantes de 4to año en la I.E. Luis Alberto Sánchez



Nota: Tabla 17

Interpretación

El 10,0% de alumnos perciben un nivel de empatía bajo, el 50,8 % de los alumnos perciben un nivel de empatía regular en la mayoría; el 30,0 % de alumnos perciben un nivel de empatía bueno; y el 9,2 % de los alumnos perciben un nivel excelente o sobresaliente. Se deduce que el 50,8 % muestra que la mayoría de estudiantes encuestados, tanto hombres como mujeres tienen preocupación normal o regular. Lo que significa que la empatía en la I.E. es desarrollada de forma regular con algunas deficiencias. A los profesores y administrativos no les importan mucho los deseos e interés de alumnos y padres, y no hay muchas razones para que los estudiantes participen en actos escolares.

2.3.2. Prueba de hipótesis inferencial de estudio

2.3.2.1. Verificación de la Hipótesis general

H_0 : El nivel de la calidad de servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de 4to año de secundaria en la I.E. Luis Alberto Sánchez de Viñani del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna; es diferente en ambos sexos.

H_i : El nivel de la calidad de servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de 4to año de secundaria en la I.E. Luis Alberto Sánchez de Viñani del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna; es igual en ambos sexos.

Nivel de significancia:

$\alpha=0,05$ de alfa

Decisión:

P-valor $< \alpha$, se rechaza la hipótesis nula.

P-valor $> \alpha$, se acepta la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis: se aplicó la prueba de U de Mann-Whitney

Tabla 18

Comparación de la percepción de la calidad de servicio educativo en ambos sexos por la prueba de U de Mann – Whitney

Rangos				
	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Calidad de servicio educativo (Agrupada)	Masculino	55	61,07	3359,00
	Femenino	65	60,02	3901,00
	Total	120		
Estadísticos de prueba^a				
			Calidad de servicio educativo	
U de Mann-Whitney				1756,000
Z				-0,180
Sig. asintótica(bilateral)				0,857

a. Variable de agrupación: Sexo de los estudiantes

Nota: Análisis estadístico descriptivo con SPSS

Interpretación

De acuerdo a los resultados de una prueba no paramétrica utilizando el estadístico *U de Mann-Whitney*, donde el valor *p* fue de 0,857 y el nivel de significancia fue mayor a 0,05; se aceptó la hipótesis nula de que si existe diferencia entre los sexos de las valoraciones de los alumnos sobre la calidad de servicio educativo que brinda la institución educativa Luis Alberto Sánchez del Dist. Gregorio Albarracín Lanchipa de la Región Tacna.

2.3.3. Discusión de resultados

Se determinó que las diferencias eran estadísticamente significativas tras examinar los datos. El análisis comparativo reveló una correlación entre la percepción de la calidad de servicio educativo y el género de los alumnos de secundaria de la IE. Luis Alberto Sánchez. Las alumnas (mujeres) son más propensas a calificar la calidad de los servicios educativos de mala o deficiente (6,7 %), mientras que los alumnos (varones) son más propensos a calificar de nivel buena (17,5 %), luego de regular (28,3 %) y, por último, de excelente solo (5,0%). Se deduce que la mayoría de los estudiantes encuestados del sexo femenino perciben regular calidad de servicio (28,3 %); mientras que en el sexo masculino existe 20,8 % de percepción. No obstante, a partir del análisis del estadístico no paramétrico de la *U de Mann-Whitney*, se obtuvo un valor de significancia estadística *p* igual a 0,857 frente a un nivel de significancia mayor a 0,05 de alfa; lo que implica aceptar la hipótesis nula; en consecuencia, se determinó que existe diferencias por género en el nivel de calidad del servicio educativo a partir de la percepción de los estudiantes. Según las percepciones de estudiantes, la calidad de servicios educativos es consistente o regular. Es pertinente comparar este estudio con la posición de Fernández (2015), que examinó las percepciones de los estudiantes sobre la calidad de los servicios educativos en el 4to y 5to año de la IE de educación secundaria Ester Cáceres Salgado de Riman, Lima. Donde se analiza que el 65,2 % de estudiantes calificó de satisfactorio a excelente. Asimismo, Hernández (2018) evaluó la calidad educativa secundaria en Guayaquil en 2018 y concluyó que existe una correlación significativa entre las dimensiones de calidad de servicio y la calidad educativa.

Cuando se le preguntó cómo se sentían acerca de la tangibilidad del objetivo específico 1, la gran mayoría (73,3 %) dijo tener una impresión positiva, mientras que sólo el 0,8 % dijo tener una impresión negativa, y el 18,3 % dijo tener impresión neutra o regular. Lo que se deduce que en la I.E., tienen ambientes adecuados, infraestructura amplia y entornos adecuados para el desarrollo de clases educativas. Estos resultados son conscientes con los reportados por **Salas y Lucín (2013)**, quienes crearon una evaluación de la calidad de servicio educativo para medir la tasa de deserción estudiantil en la I.E. Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña, descubrieron que el 52 % de estudiantes consideraba que las instalaciones físicas de la escuela eran muy aceptables; mientras que el 19 % de estudiantes respondieron que es poco aceptable la tangibilidad. Ello implica mejorar la infraestructura física y servicios educativos en beneficios de los alumnos.

Con respecto a la dimensión fiabilidad del objetivo específico 2; se logró hallar de que el 1,7 % de los estudiantes perciben un deficiente nivel de fiabilidad; seguido de un 26,7 % de masculino y femenino observan regular nivel de fiabilidad; sin embargo, el 65,0 % de los estudiantes perciben un en su mayoría buen nivel de fiabilidad de la calidad de servicio educativo en la I.E. Lo que significa que la I.E muestra el cumplimiento de los horarios de servicio pedagógico, administrativo y servicios complementarios en el menor tiempo viable, atender duda o problemas en menor tiempo posible sin errores en beneficio de los alumnos y padres de familia de la comunidad educativa. Los datos reportados se corroboran con el estudio de Fernández (2015), donde se logró hallar que el 87,5 % de los estudiantes afirman que la fiabilidad alcanzó alto porcentaje de percepción sobre la fiabilidad que presenta la institución educativa. Mientras solo el 3,9 % de estudiantes afirman haber percibido en la institución bajo nivel de fiabilidad. Ello significa que los horarios de recreo, cronograma de actividades, servicio de trámites, atención en bibliotecas, se realizan de forma adecuada y con prontitud, cumpliendo los servicios ofrecidos antes estudiantes y padres de familia.

Con respecto a la dimensión Capacidad de respuesta del objetivo específico 3; el resultado fue que el 5,0 % de los estudiantes perciben un nivel de respuesta

deficiente, mientras que el 36,7 % de alumnos perciben un nivel regular en la calidad de servicio educativo; sin embargo, un porcentaje considerable del 51,7 % de alumnos observan un buen nivel de respuesta sobre la calidad de servicio escolar. Permite concluir que el personal del centro educativo está dispuesto a proporcionar servicios educativos adecuados tanto al alumno como a los padres de familia con diligencia, sin sacrificar la eficacia y la rapidez. También están disponibles para ayudar a los estudiantes y a los padres con sus preguntas o preocupaciones.

En relación a la dimensión Seguridad del objetivo específico 4; se obtiene un hallazgo, donde el 5,3 % de estudiantes encuestados perciben un deficiente nivel de seguridad; sin embargo, el 48,3 % de estudiantes perciben regular nivel de seguridad en su mayoría; mientras que solo el 10,0 % de estudiantes perciben un excelente nivel de seguridad. Por tanto, se concluye que la mayoría de los estudiantes encuestados, perciben un regular nivel de seguridad dado que representa el 48,3 %. Esto significa que en la institución educativa el alumno no tiene suficiente libertad ni seguridad para realizar las tareas o actividades que desea. Además, los empleados de la institución no siempre responden a sus preguntas, y si cometen un error, no siempre se les corrige. Esto hace que a los estudiantes y a los padres les cueste confiar en la institución educativa. Dichos datos tienen similitud a los reportes obtenidos por Cueva (2017) quien realizó un estudio sobre percepción de servicio educativo, en que se constató que la mayoría de los centros educativos privados tenían un nivel de seguridad alto, mientras que los públicos tenían un nivel de seguridad normal (30,5 %).

Finalmente, con respecto a la dimensión Empatía del objetivo específico 5; el 10 % de alumnos observa un nivel de empatía deficiente en la institución educativa, el 50,8 % percibe un nivel de empatía regular en su mayoría; y el 9,2 % observa que la empatía es excelente. La mayoría de alumnos encuestados (50,8 %) opina que las personas de ambos sexos muestran una empatía media o regular. Eso indica un crecimiento imperfecto pero constante de la empatía en la IE. Los alumnos y padres de familia se sienten desatendidos y tienen pocos incentivos para participar en las actividades escolares debido a la falta de apoyo de la administración y los profesores. Esto indica que todos los alumnos y sus familias deben ser tratados con amabilidad y cuidado, ya que la empatía es un rasgo que significa estas cosas. Una

de las mejores en que una escuela puede demostrar compasión por sus alumnos y sus familias es anticipándose a sus necesidades individuales y satisfaciéndolas.

CAPÍTULO III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1. CONCLUSIONES

- Se logró determinar que por medio de la descripción comparativa entre la percepción de la Calidad de servicio educativo y el sexo de los estudiantes de 4to año de educación secundaria en la I.E. Luis Alberto Sánchez; fue percibido por la mayoría de los estudiantes del sexo femenino como regular nivel de calidad de servicio (28,3 %), mientras que el 20,8 % de varones de regular calidad, ello implica que tienen una opinión de regular nivel de calidad de servicio los alumnos. Asimismo, el análisis mediante el estadístico no paramétrico de la U de *Mann-Whitney* arrojó un valor p de 0,857 y con una significancia $>$ a 0,05; lo que implica la aceptación de la hipótesis nula; por tanto, se optó por determinar que el nivel de calidad del servicio educativo, a juicio de los alumnos, es diferente en ambos sexos.
- Se descubrió que 73,3 % de los alumnos de cuarto año de secundaria de I.E. Luis Alberto Sánchez consideran que la calidad de los servicios educativos es tangible en un alto grado. Esto indica que la institución educativa cuenta con ambientes e instalaciones adecuadas, infraestructura suficiente, un entorno limpio y adecuado para el desarrollo de clases escolares, laboratorios, bibliotecas, etc., para el aprovechamiento de todos los estudiantes de la comunidad educativa.

- Se logró hallar que el 65,0 % de los estudiantes de 4to año de educación secundaria de la I.E. Luis Alberto Sánchez, en su mayoría perciben que existe buen nivel de fiabilidad de la Calidad de servicio educativo. Lo que significa que la I.E muestra el cumplimiento de los horarios de servicio pedagógico, administrativo y servicios complementarios en el menor tiempo viable y atiende las dudas o problemas en menor tiempo posible sin errores en beneficio de los estudiantes y padres de familia de la comunidad educativa.
- La mayoría de los alumnos encuestados de cuarto de secundaria de la IE. Luis Alberto Sánchez, perciben un buen nivel de capacidad de respuesta en la calidad del servicio educativo (51,7 %), mientras que 36,7 % perciben un nivel regular de capacidad de respuesta. Esto indica que el personal administrativo y directivos del centro educativo están dispuestos a proporcionar servicios educativos adecuados tanto a los alumnos como a los padres con diligencia, sin descuidar la eficacia ni eficiencia.
- La mayoría de los estudiantes encuestados de cuarto año de secundaria del colegio Luis Alberto Sánchez (48,3 %) perciben un nivel regular de seguridad en la calidad de servicio educativo. Esto indica que en el centro educativo el alumno carece de la suficiente libertad o seguridad para dedicarse a las tareas o actividades de su elección. Además, el personal administrativo y auxiliar del centro educativo, no responden con coherencia a sus consultas; si cometen un error, tardan mucho en corregirlo y no inspiran mucha confianza.
- Se comprueba que la mayoría de los estudiantes encuestados de 4to año de educación secundaria de la I.E. Luis Alberto Sánchez, siendo de ambos sexos (masculino y femenino) perciben un regular nivel de empatía, dado que ello representa el 50,8 %. Lo que significa que la empatía en la I.E. es desarrollada de forma regular con algunas deficiencias. Existe poca preocupación del personal administrativo y docentes por las necesidades e interés que tienen los estudiantes y padres de familia; además de tener poca motivación para participar en las actividades académicas de la institución educativa.

3.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la institución educativa forme un grupo de profesores para fortalecer estrategias y procedimientos con revisión continua, desarrollo y adaptación de planes que fortalezcan las acciones de la institución en su trabajo permanente. La percepción de los estudiantes sobre la calidad de servicio educativo es una medición válida que revela las fortalezas y debilidades de la institución.
- Se sugiere que los directivos de la escuela educativa hagan y muestren planes de ampliación y adopción de nuevos escenarios para el desarrollo de las clases, un centro de cómputo, etc., con el fin de dar a sus alumnos un mejor lugar para crecer. Así como la adquisición de nuevos y modernos equipos, mobiliario y recursos.
- En cuanto a la fiabilidad, se sugiere que los directores gestionen capacitaciones de manera consistente ante el Gobierno Regional de Tacna y la Dirección Regional de Educación; para las personas que trabajan en la escuela, de modo que puedan prestar una atención mejor y más personalizada tanto a los alumnos como a los padres.
- Se sugiere que la alta dirección de la escuela educativa elabore planes y capacite al personal de secretaria para que puedan estar más atentos y disponibles para ayudar a los alumnos y a sus padres en su educación sin aminorar el ritmo ni ser menos eficientes.
- Los directivos y profesores deben insistir en la importancia de respetar los procedimientos de seguridad para proteger a todas las personas implicadas en el funcionamiento de la escuela, no solo ambiente físico y su contenido, sino también a los alumnos, profesores, colaboradores, padres de familia y miembros de la comunidad. Esto incluye inculcar un sentido de confianza en sus respuestas y estar dispuestos a admitir cuando se equivocan y enmendar de manera que se restablezcan esa confianza.

- Se sugiere a los directivos del centro educativo organicen y difundan seminarios de formación y conferencias sobre temas de empatía para el personal administrativo y docentes de la institución, con el fin de mejorar las relaciones de la escuela con sus alumnos y sus familias en términos de atención personalizada, sentido de identificación con sus necesidades y satisfacción de las mismas a través de un trato cálido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, M., y Poma, M. (2018) *Calidad educativa en el nivel secundaria del Municipio de la Paz*. [Trabajo de investigación dirigida] Universidad mayor de san Andrés, Carrera de administración de empresas. La Paz – Bolivia.
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/22741/TD-2485.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguerrondo, I. (2008). *La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación. Publicación de la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, Ciencia y Cultura*. Buenos Aires: OEI.
<https://tallereduca.files.wordpress.com/2014/07/aguerrondo-calidad-educac3b3n-ejes.pdf>
- Alvarado, O. (2009) *Política educativa. De la intención a la acción*. (Segunda. Ed.) Perú: UGRAPH SAC. Pp. 101-105.
- Córdova, J. (2019). *Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Piura*. [Trabajo de investigación para optar el título de licenciado en administración]. Universidad Nacional de Piura, Escuela profesional de Administración Piura – Perú.
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1985/ADM-COR-ALM-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cueva, N. (2017) *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016*. [Tesis de maestría en administración de la educación] Universidad cesar vallejo, escuela de posgrado, Lima -Perú.
- Díaz, F. (2010). *Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales*. Tesis de maestría. Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Egusquiza, E. (2019) *Percepción de la calidad del servicio educativo de la I.E. Kumamoto, Ventanilla-2018*. Universidad cesar vallejo. Lima – Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26941/Egusquiza_QEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia. Enero a Junio de 2005.
file:///C:/Users/Pedro/Downloads/Reviewing_the_concept_of_service_quality_and_model.pdf

- Flores, F. (2022) *Servicio educativo de calidad y competencias administrativas en la percepción de los usuarios de la UGEL – Perú*. Revista de ciencias sociales. Vol. 3, N° 2, MAYO-AGOSTO 2022. Universidad de Cesar Vallejo. Perú. file:///C:/Users/Pedro/Downloads/96-Texto%20del%20art%C3%ADculo-372-2-10-20220914.pdf
- Fernández, E. (2015). *Percepción de la calidad de servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa “Ester Cáceres Salgado” del Rímac, Lima 2015*. (Tesis de Maestro, Universidad Cesar Vallejos, Lima, Perú).
- Grönroos, Ch. (1994). *Marketing y gestión de servicios. La gestión de los momentos de la verdad y competencia en los servicios*. Madrid: Editores Díaz de Santos. S. A.
<https://books.google.com.co/books?id=rKAGC6DkiVAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, H. (2018) *Evaluación de la calidad del servicio en la educación secundaria del colegio mercantil, Guayaquil, 2018*. [Tesis de maestro, Universidad de Guayaquil Ecuador]. Recuperado de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28060/1/TESIS%20%20HERNANDEZ%20HERNANDEZ%20HEIDY.pdf>
- Hernández, R., y Mendoza, Chr. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Sede Académica La Paz. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Sede Académica La Paz. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1210>
- Hernández, H. (2018). *Evaluación de la calidad del servicio en la educación secundaria del colegio mercantil, Guayaquil, 2018*, (Tesis de Maestro, Universidad de Guayaquil--Ecuador).
- Huaylla, Fr. (2019) *La calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate, 2019*. [Tesis de grado académico en administración de la educación] Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado. file:///C:/Users/Pedro/Downloads/Huaylla_EFP.pdf
- Hoyos, V. (2019). *Percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los cadetes de la institución educativa pública Militar, Crl. Gregorio*

Albarracín Lanchipa Tacna, en año 2016. [Tesis para optar grado de maestro con mención en Docencia Universitaria y gestión educativa]. Universidad privada de Tacna, Escuela de posgrado. Tacna – Perú. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1086/Hoyos-Arteaga-Victor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Juran, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos. S.A.

Proyecto Educativo Institucional- PEI (2021). *Proyecto Educativo Institucional PEI, 2021-2023*. Institución Educativa Pública, “Dr. Luis Alberto Sánchez. Tacna – Perú.

Pérez, R., López, F., Peralta M. y Municio P. (2008). *Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación*. España: NARCEA, S. A. de Ediciones.

Rivas, F. (30 noviembre, 2021). *La calidad de la educación se estanca en América Latina, Según la UNESCO*. Buenos Aires. El País. <https://elpais.com/sociedad/2021-11-30/la-calidad-de-la-educacion-se-estanca-en-america-latina-segun-la-unesco.html>

Rodríguez, C., Padilla, G., y Gallegos, M. (2020) *Calidad educativa, apoyo docente y familiar percibido: la tridimensionalidad de la satisfacción escolar en niños y adolescentes*. Cuadernos de Investigación Educativa, Vol. 11 N° 2, 2020, Montevideo Uruguay, 157 – 173. Universidad ORT Uruguay. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cie/v11n2/1688-9304-cie-11-02-157.pdf>

Ramírez, K., y Lora, M. (2018). *Autoevaluación de la Calidad del servicio educativo en una institución educativa particular, Chiclayo 2017*. [Tesis para optar el título de licenciado en administración de empresas] Universidad católica de santo toribio de Mogrovejo, Escuela de Administración. Chiclayo-Perú. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1361/1/TL_RamirezGarciaKatherin_LoraCastroMarcela.pdf

Salas, J. y Lucín, 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”*. (Tesis de Maestro, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil).

UNESCO (2013). *Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015*. Recuperado <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002245/224559s.pdf>

Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). *Relevant knowledge series: Service Quality*. Cambridge, Mass.: Marketing Science Institute.