

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Alineamiento de percepción de calidad de  
servicio según los colobaradores en una II. EE.  
particular en Huancayo**

Yesenia Guadalupe Leon Miguel

Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Administración

Huancayo, 2019

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

**Asesor**

Mg. Nivardo Alonso Santillán Zapata

### **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por darme una madre tan maravillosa, quien ha estado conmigo en todo momento, motivándome, sin dejar de creer en mí y mis capacidades para alcanzar mis metas, a la Universidad Continental, que fue mi casa de estudios y los docentes quienes fueron parte importante de mi formación académica, a la institución educativa y todos sus colaboradores por depositar su confianza en mí para desarrollar la tesis, a mi asesor por su guía, orientación y dedicación, también a todas las personas que me facilitaron los medios adecuados para culminar mi investigación.

### **Dedicatoria**

Con mucho cariño para la mi madre, un ejemplo de valor y rectitud, por ser mi guía, mi apoyo y mi ángel protector, por tenerme paciencia en cada momento durante el camino de mi vida y el desarrollo de la tesis, a mis hermanas por su apoyo moral y comprensión, aún a pesar de las constantes ausencias.

## Índice

<b>Asesor .....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimientos.....</b>	<b>iii</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>iv</b>
<b>Resumen Ejecutivo.....</b>	<b>x</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>xi</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>xii</b>
<b>Capítulo I: Planteamiento del Estudio.....</b>	<b>13</b>
1.1. Delimitación de la Investigación .....	13
1.1.1. Espacial. ....	13
1.1.2. Temporal. ....	13
1.1.3. Conceptual.....	13
1.2. Planteamiento del Problema .....	13
1.3. Formulación del Problema .....	15
1.3.1. Problema general.....	15
1.3.2. Problemas específicos. ....	15
1.4. Objetivos de la Investigación.....	16
1.4.1. Objetivo general. ....	16
1.4.2. Objetivos específicos.....	16
1.5. Justificación de la Investigación .....	17
1.5.1. Justificación teórica.....	17
1.5.2. Justificación práctica. ....	17
1.5.3. Justificación metodológica. ....	18
<b>Capítulo II: Marco Teórico.....</b>	<b>19</b>
2.1. Antecedentes de Investigación.....	19
2.1.1. Artículos científicos. ....	19
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales.....	26
2.2. Bases Teóricas .....	31
2.2.1. Calidad de servicio. ....	31
2.2.1.1. Percepción de calidad de servicio.....	32
2.2.1.2. Expectativa de calidad de servicio.....	32
2.2.1.3. Gap – Brecha. ....	33
2.2.1.4. Instrumento Servqual.....	34
2.2.2. Modelo de deficiencias.....	35
2.3. Definición de términos básicos.....	37

<b>Capítulo III: Hipótesis y variables .....</b>	<b>40</b>
3.1. Hipótesis .....	40
3.1.1. Hipótesis general. ....	40
3.1.2. Hipótesis específicas .....	40
3.2. Identificación de Variables .....	41
3.2.1. Variables intervinientes. ....	41
3.2.2. Variable dependiente. ....	41
3.3. Operacionalización de las Variables .....	41
<b>Capítulo IV: Metodología.....</b>	<b>44</b>
4.1. Métodos de Investigación .....	44
4.1.1. Métodos generales. ....	44
4.1.2. Métodos específicos. ....	44
4.2. Configuración de la investigación .....	45
4.2.1. Enfoque de la investigación. ....	45
4.2.2. Tipo de la investigación. ....	45
4.2.3. Nivel de la investigación. ....	46
4.2.4. Diseño de la investigación. ....	46
4.3. Población y muestra .....	46
4.3.1. Población. ....	46
4.3.2. Muestra. ....	46
4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	49
4.5. Proceso de recolección de datos .....	53
4.6. Descripción del Análisis de Datos y Prueba de Hipótesis .....	54
<b>Capítulo V: Resultados.....</b>	<b>55</b>
5.1. Descripción del Trabajo de Campo.....	55
5.2. Presentación de Resultados.....	56
5.2.1. Expectativa de servicio sin ponderación. ....	57
5.2.2. Percepción de servicio sin ponderación. ....	58
5.2.3. Importancia relativa por criterio. ....	60
5.2.4. Expectativa de servicio ponderado.....	61
5.2.5. Percepción de servicio ponderado.....	63
5.2.6. Percepción de calidad de servicio – brecha.....	64
5.3. Contrastación de Resultados .....	66
5.3.1. Análisis de la percepción de la calidad de servicio según el género....	66
5.3.2. Análisis de la percepción de la calidad de servicio según la edad. ....	70

5.3.3.	Análisis de la percepción de la calidad de servicio según el tiempo de servicio.....	74
5.3.4.	Análisis de la percepción de la calidad de servicio según el grado académico. ....	78
<b>Capítulo VI: Discusión .....</b>		<b>83</b>
6.1.	Discusión de Resultados .....	83
6.1.1.	Discusión con el primer resultado de la investigación según género... ..	83
6.1.2.	Discusión con el primer resultado de la investigación según rango de edad.....	84
6.1.3.	Discusión con el primer resultado de la investigación según tiempo de servicio.....	85
6.1.4.	Discusión con el primer resultado de la investigación según grado académico. ....	86
<b>Conclusiones .....</b>		<b>88</b>
<b>Recomendaciones .....</b>		<b>90</b>
<b>Referencias.....</b>		<b>92</b>
<b>Apéndices .....</b>		<b>96</b>



### Lista de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Matriz de operacionalización de variables.....	43
<b>Tabla 2.</b> Población de la investigación.....	48
<b>Tabla 3.</b> Alfa de Cronbach para expectativa de servicio.....	52
<b>Tabla 4.</b> Alfa de Cronbach para percepción de servicio .....	52
<b>Tabla 5.</b> Análisis factorial_ Expectativa de servicio.....	52
<b>Tabla 6.</b> Análisis factorial_ Percepción de servicio .....	53
<b>Tabla 7</b> Perfil de encuestados en función a las variables de estudio.....	56
<b>Tabla 8.</b> Tabla descriptiva de medias y desviación estándar para expectativa de servicio sin ponderación .....	57
<b>Tabla 9.</b> Tabla descriptiva de medias y desviación estándar para percepción de servicio sin ponderación .....	59
<b>Tabla 10.</b> Tabla descriptiva de medias y desviación estándar para la importancia relativa por cada criterio de calidad .....	61
<b>Tabla 11.</b> Tabla descriptiva de medias y desviación estándar para de expectativa de servicio ponderado. ....	62
<b>Tabla 12.</b> Tabla descriptiva de medias y desviación estándar para componentes de percepción de servicio ponderado.....	63
<b>Tabla 13.</b> Tabla descriptiva de medias y desviación estándar para brecha.....	65
<b>Tabla 14.</b> Tabla descriptiva de medias y desviación estándar en función al género...	67
<b>Tabla 15.</b> Prueba de distribución normal en función al género .....	68
<b>Tabla 16.</b> Prueba de homogeneidad de varianzas para la H1 .....	69
<b>Tabla 17.</b> Prueba T-Student .....	69
<b>Tabla 18.</b> Tabla descriptiva de medias y desviación estándar en función a la edad ...	71
<b>Tabla 19.</b> Prueba de distribución normal en función a la edad .....	73
<b>Tabla 20.</b> Prueba de homogeneidad de varianzas para la H2.....	73
<b>Tabla 21.</b> Prueba Paramétrica - ANOVA.....	73
<b>Tabla 22.</b> Tabla descriptiva de medias y desviación estándar en función al tiempo de servicio .....	74
<b>Tabla 23.</b> Prueba de distribución normal en función al tiempo de servicio.....	77
<b>Tabla 24.</b> Prueba de homogeneidad de varianzas para la H3.....	77
<b>Tabla 25.</b> Prueba Paramétrica - ANOVA.....	77
<b>Tabla 26.</b> Tabla descriptiva de medias y desviación estándar en función al grado académico .....	78
<b>Tabla 27.</b> Prueba de distribución normal en función al grado académico .....	79
<b>Tabla 28.</b> Prueba de homogeneidad de varianzas para la H4.....	79
<b>Tabla 29.</b> Prueba Paramétrica – ANOVA.....	82

## Lista de Figuras

<b>Figura 1.</b> Modelo de deficiencias, tomado de Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. ....	37
<b>Figura 2.</b> Distribución de medias para expectativa de servicio sin ponderación .....	58
<b>Figura 3.</b> Distribución de medias para percepción de servicio sin ponderación.....	59
<b>Figura 4.</b> Distribución de medias para expectativa y percepción de servicio.....	60
<b>Figura 5.</b> Distribución de medias para importancia relativa a una escala de 100 puntos.....	61
<b>Figura 6.</b> Distribución de medias de expectativa de servicio ponderado.....	62
<b>Figura 7.</b> Distribución de medias de percepción de servicio ponderado .....	64
<b>Figura 8.</b> Comparación de medias ponderadas para de expectativa y percepción de servicio .....	64
<b>Figura 9.</b> Brecha – Servqual .....	65
<b>Figura 10.</b> Distribución de frecuencias con relación al género.....	68
<b>Figura 11.</b> Distribución de los datos en función al género. ....	68
<b>Figura 12.</b> Distribución de frecuencias con relación a la edad .....	72
<b>Figura 13.</b> Distribución de datos relación a la edad.....	72
<b>Figura 14.</b> Distribución de frecuencias con relación al tiempo de servicio .....	76
<b>Figura 15.</b> Distribución de los datos en relación con el tiempo de servicio .....	76
<b>Figura 16.</b> Distribución de frecuencias en relación al grado académico .....	81
<b>Figura 17.</b> Distribución de datos en relación al grado académico .....	81

## **Resumen Ejecutivo**

En la actualidad, se puede presenciar cómo es que la competencia va en crecimiento y es por ello por lo que las diversas empresas e instituciones se enfocan en estrategias de cómo atraer, retener y hasta fidelizar clientes, es por ello por lo que se centran en la preparación de sus colaboradores, pero también hay aquellas empresas que no logran hacerlo ya que no tienen nociones básicas de cómo lograrlo, o evitan invertir en factores claves para realizarlo.

Es por eso que este trabajo de investigación tiene como objetivo identificar si existe alineamiento en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores en la Institución Educativa de nivel inicial Cyber Kids en la provincia de Huancayo, para ello se realizó una investigación descriptiva, donde la muestra fue de 23 colaboradores, se utilizó como técnica para la medición de calidad de servicio al instrumento de investigación multidimensional SERVQUAL, cuyo propósito es evaluar las expectativas y percepciones de los colaboradores, para de ese modo mejorar en ello, a través de sus cinco dimensiones que son: (a) fiabilidad, (b) capacidad de respuesta, (c) seguridad, (e) empatía, y (d) elementos tangibles.

Luego de realizada la investigación, se comprobó la hipótesis donde se identificó que existe alineamiento en las percepciones entre los colaboradores en cuanto a edad, género, grado académico y tiempo de servicio, influyendo de manera positiva en la gestión de calidad y satisfacción de parte de los individuos.

## **Abstract**

At present, we can witness how the competition is growing and that is why the various companies and institutions focus on strategies of how to attract, retain and even customer loyalty, which is why they focus on the preparation of their Collaborators, but there are also those companies that do not manage because they have no basic notions of how to achieve it, or avoid investing in key factors to do so.

It is because this thesis work aims to identify whether there is alignment in the perception of quality of service among collaborators in an educational institution of initial level "Cyber Kids" in the province of Huancayo, for this is done a Descriptive research, where the population and sample is of 23 collaborators, I use as a technique for the measurement of quality of service to the multidimensional research instrument SERVQUAL, whose purpose is to evaluate the expectations and perceptions of the Collaborators, in order to improve in this way, through its five dimensions: reliability, responsiveness, security, empathy and tangible elements.

After the investigation, the hypothesis was verified where it was identified that there is alignment in the perception among the collaborators in terms of: age, gender, academic degree and time of service, influencing in a positive way the quality management and Satisfaction on the part of the individuals.

## **Introducción**

La calidad de servicio es un eje principal para mejorar la productividad y competitividad de las organizaciones, a consecuencia de los cambios que ha originado la globalización los clientes anhelan satisfacer sus necesidades al recibir servicios de calidad que superen sus expectativas. Para Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) “las percepciones de la calidad y los juicios de satisfacción han sido reconocidos como aspectos fundamentales para explicar las conductas deseables del consumidor” (citado por Mora, 2011, p.148).

Por lo tanto, para lograr satisfacer al cliente es necesario gestionar eficientemente la organización, para lo cual se considera a la comunidad educativa como uno de los principios fundamentales para alcanzar dicho propósito, por tal motivo el objetivo principal de la investigación busca identificar si existe alineamiento en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo, bajo las siguientes variables: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de servicio, y (d) grado académico ; para esto se utilizó el Modelo SERVQUAL propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry, este modelo permite medir la percepción frente a la expectativa de calidad de servicios. Esta medición es de gran importancia ya que bajo una perspectiva individual los integrantes de la organización podrán evaluar el servicio que ofrecen de esta forma conocer las falencias que se puedan estar dando, e implantar planes de mejora para satisfacer a sus clientes.

La Autora

## **Capítulo I: Planteamiento del Estudio**

### **1.1. Delimitación de la Investigación**

#### **1.1.1. Espacial.**

La presente investigación presenta una delimitación espacial centrada y desarrollada en la Institución Educativa “Cyber Kids” ubicada en el departamento de Junín, provincia de Huancayo, distrito de Huancayo; como puede apreciarse que los individuos tienen la característica principal de compartir el área geográfico laboral, de este modo se pudo realizar la investigación sin temor a equivocación alguna.

#### **1.1.2. Temporal.**

El periodo que comprende la investigación corresponde al periodo 2017.

#### **1.1.3. Conceptual.**

La investigación comprende las variables dependientes: (a) percepción de servicio, y (b) expectativa de servicio; y como variables intervinientes al: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de servicio, y (d) grado académico.

### **1.2. Planteamiento del Problema**

Desde el punto de vista de la Sociedad Americana para la Calidad [American Society for Quality] la calidad es un término muy subjetivo, por lo tanto, cada persona o sector tiene su propia definición. En el sector de educación, el servicio es de gran importancia debido a que “en el caso de las

personas, promueve el empleo, los ingresos, la salud y la reducción de la pobreza ...en las sociedades, contribuye al desarrollo económico a largo plazo, promueve la innovación, fortalece las instituciones y fomenta la cohesión social” (Banco Mundial, 2017, párr. 2). Por ende, la gestión de la calidad de servicios educativos debe implicar “establecer un sistema que permita desarrollar y controlar los distintos procesos previstas en el plan, con el propósito de lograr las metas y los objetivos institucionales.” (Ropa, 2014, p. 72). Así mismo esta debe de ser gestionada considerando principios fundamentales que establecen las Normas ISO, las cuales son: “Organización basada en el cliente, liderazgo, enfoque de procesos, involucramiento del personal y de la comunidad educativa, la mejora continua y enfoque de sistemas gerencial” (Ropa.2014, p.70).

Adicionalmente, el Banco Mundial (2017, párr.4) señala que “la educación de calidad solo es posible con maestros de excelencia... siendo estos los actores centrales de cualquier esfuerzo para mejorar la calidad de la educación en las escuelas.”, esta se gestiona muchas veces sin conocer la percepción y la expectativa desde el punto de vista de los colaboradores. Por tales motivos para dar el primer paso hacia una buena gestión en la institución “Cyber Kids”, es primordial diagnosticar la percepción que tienen los colaboradores acerca del servicio que ofrecen, ya que ellos son parte de los principios fundamentales que establece las Normas ISO para una adecuada gestión educativa. Según la entrevista realizada al iniciar la investigación a la autoridad del jardín de niños, nos señaló que las quejas por parte de los padres se han incrementado debido a que consideran que el servicio que ellos esperan recibir no superan sus expectativas, así también señaló que sabe la importancia

de medirla y evaluarla, no lo hace porque no sabe cómo hacerlo y no cuenta con técnicas, instrumentos ni las herramientas necesarias y adecuadas ocasionando así que la propuesta de calidad que ofrece no tenga contraste con lo que los colaboradores esperan. Por ello el problema está basado en investigar la calidad de servicio en los colaboradores ya que desconocen herramientas que les permitan evaluar la calidad de servicio que ofrecen.

### **1.3. Formulación del Problema**

En la investigación se plantearon un problema general y cuatro problemas específicos, los cuales fueron elaborados bajo interrogantes que “orientan hacia las respuestas que se buscan con la investigación.” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p.37)

#### **1.3.1. Problema general.**

¿Existen diferencias en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo?

#### **1.3.2. Problemas específicos.**

- a) ¿Existen diferencias en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores según el género en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo?
- b) ¿Existen diferencias en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores según la edad en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo?



- c) ¿Existen diferencias en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores según el tiempo de servicio en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo?
- d) ¿Existen diferencias en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores según el grado académico en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo?

#### **1.4. Objetivos de la Investigación**

En la investigación se formuló un objetivo general y cuatro objetivos específicos, los cuales fueron elaborados de forma clara, ya que son la inspiración y las guías de la investigación. (Hernández et al., 2010)

##### **1.4.1. Objetivo general.**

Identificar si existe alineamiento en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo.

##### **1.4.2. Objetivos específicos.**

- a) Identificar si existe alineamiento en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores según el género en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo.
- b) Identificar si existe alineamiento en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores según la edad en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo.

- c) Identificar si existe alineamiento en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores según el tiempo de servicio en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo.
- d) Identificar si existe alineamiento en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores según el grado académico en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo

## **1.5. Justificación de la Investigación**

### **1.5.1. Justificación teórica.**

Esta investigación se realizó con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre la percepción de calidad de servicio de los colaboradores en la Institución Educativa “Cyber Kids”, cuyos resultados puede sistematizarse en una propuesta para ser incorporado como conocimiento de la calidad de servicio dentro de las ciencias de la educación ya que se busca demostrar que el alineamiento de la percepción de calidad de servicio mejoran el nivel de desempeño de los estudiantes y satisfacción laboral estudiantil.

### **1.5.2. Justificación práctica.**

La presente investigación se realizó porque existe la necesidad de mejorar la percepción de calidad de servicio según los colaboradores de la Institución Educativa Cyber Kids, por lo tanto, tiene la finalidad de fortalecer las dimensiones sobresalientes, y desarrollar las otras dimensiones, los resultados permitieron conocer el alineamiento en la percepción de la calidad de servicio de parte de los colaboradores de la institución.

### **1.5.3. Justificación metodológica.**

Se abordó la investigación considerando el método científico como aspecto metodológico ya que es uno de los más importantes direccionándose por medio de procedimientos de manera que se pueda probar la hipótesis, teniendo como finalidad principal obtener el conocimiento adecuado al momento de tratar la investigación, además es una de las más utilizadas en diversas investigaciones.

Del mismo modo, en distintas investigaciones se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo considerando el tipo de investigación aplicada debido a que se desarrolla por medio de encuestas para asentar las necesidades y/o problemas que afectan un sector que es motivo de estudio o investigación, en este caso en la Institución Educativa ya mencionada líneas arriba.

## Capítulo II: Marco Teórico

Para la realización de la presente investigación se decidió investigar y consultar diversos artículos científicos, tesis internacionales y nacionales, elaboradas en Chile, México, y Perú.

### 2.1. Antecedentes de Investigación

#### 2.1.1. Artículos científicos.

**Vázquez (2015).** Medición de la calidad del servicio para agentes de suscripción en revistas digitales a través del modelo Servqual. Desarrollado en la Universidad Autónoma de México.

El objetivo principal de este estudio es realizar un acercamiento para determinar las percepciones y expectativas que tienen 31 administradores de cinco países de Latinoamérica, que contrataron el servicio de gestión de accesos a través de agencias de suscripción y de la cual son los principales verificadores de accesos a revistas electrónicas. Esta investigación es un estudio exploratorio y descriptivo usando como técnica la encuesta y de instrumento el cuestionario, el cuál fue sometido a prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach. Con una muestra no probabilística de 197 sujetos o clientes que debieron cumplir con las siguientes características: hombres o mujeres que viven en Argentina, Colombia, Chile, Costa Rica, Guatemala y México, entre 25 y 50 años de edad, laboran en unidades de información, asimismo que hayan sido quienes contrataron el servicio de gestión de accesos a través de agencias

de suscripciones y de la cual sean los principales verificadores de accesos a revistas electrónicas. Con respecto a la calidad del servicio de la gestión de accesos a revistas digitales que ofrecen los agentes de suscripciones, se validó el cuestionario mediante el índice Alfa de Cronbach con 42 ítems de los cuales 21 corresponden a las expectativas que tienen los clientes al utilizar el servicio de un agente de suscripciones en la gestión de accesos electrónicos de revistas y los otros 21 aspectos son como los clientes perciben el servicio que les ofrece el agente. Los ítems están agrupados, en función de cinco criterios: (a) confiabilidad, (b) responsabilidad, (c) seguridad, (d) empatía, y (e) elementos tangibles. Mientras que el GAP es la diferencia que existe entre las expectativas y la percepción. Los resultados obtenidos fueron de 31 encuestados, ya que solo ellos devolvieron los cuestionarios llenados debidamente, estos son 1 de Argentina, 5 de Colombia, 4 de Chile, 1 de Costa Rica, 2 de Guatemala, 18 de México. Los resultados son los siguientes: Confiabilidad (habilidad de ejecutar el servicio), el ítem 4 tiene altos niveles en la expectativa (7) y percepción (5.94) que corresponde al tiempo acordado en la gestión de accesos a las publicaciones digitales por parte de la agencia. Por otra parte, el ítem 3 se observa que existe poca diferencia entre la expectativa (6.97) y la percepción (5.9), se cree que las agencias de suscripción prestan con frecuencia bien el servicio de la gestión del acceso a las revistas electrónicas. Responsabilidad (disposición y voluntad que tiene el agente de suscripciones para ayudar a los usuarios), el ítem 6 se tiene expectativas muy altas (6.9) y su percepción es mínima (5.61) quiere

decir que los clientes esperarían un mayor apoyo por parte de las agencias en el llenado de licencias e información de las políticas de los editores, en el ítem 8 se tienen altos niveles de expectativas (6.97) y percepciones (6.26), se espera que los empleados de la agencia estén dispuestos ayudar a los clientes. Seguridad (Conocimiento y atención mostrados por los empleados), el ítem 13 tiene una expectativa (6.94) más alta que la percepción (6.65), en la cual los usuarios del servicio de las agencias esperan que los empleados cuenten con las herramientas necesarias para ofrecer el servicio de forma eficiente. Empatía (Atención individualizada), del ítem 14 al 17 se observa varios casos de acercamiento entre las expectativas y percepciones. Por otro lado, en el ítem 15 se supera la expectativa (6.65) en lo concerniente al conocimiento que tiene el agente de suscripciones sobre las necesidades de los clientes. Tangibles (apariencia de las instalaciones físicas, equipos, apariencia del personal), los usuarios sienten que el personal de las agencias de suscripciones en verdad es profesional y supera sus expectativas. Por otra parte, los GAP se pueden calcular por cada dimensión y ver con mayor facilidad el área con deficiencias y virtudes. Confiabilidad 1.12, Responsabilidad 0.87, Seguridad 0.39, Empatía 0.20 y elementos tangibles 0.49.

El presente estudio ayuda a comprender que el cliente es el principal evaluador sobre la calidad del servicio, debido a que este es el usuario en la que sus percepciones y expectativas brindan una información valiosa para tomar acciones en beneficio a ellos.

**Díaz y Soto (2018).** La atención y la satisfacción del cliente en la Discoteca Magno, en la ciudad de Chiclayo, 2016. Chiclayo, Perú.

La investigación tiene por objetivo conocer el nivel de satisfacción del cliente, en la Discoteca Magno S.A.C - ubicada en la ciudad de Chiclayo Perú, se evalúan las cinco dimensiones de la calidad de servicio, la cual contribuirá a la mejora de la empresa es por ello que se optó por adoptar el modelo del SERVQUAL en la que se utilizaron las cinco dimensiones: (a) fiabilidad, (b) elementos tangibles, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad, y (e) empatía; la expectativa se denominó como importancia y la opinión del usuario, como satisfacción. La muestra fue aplicada a 363 clientes de la discoteca Magno, el sexo predominante es el femenino con un porcentaje de 51.08% mientras tanto el sexo masculino de un 48.92%, la consistencia interna del cuestionario se verificó por medio del examen Alfa de Cronbach que se basa en la correlación media entre los puntos. Los resultados mostraron una buena consistencia interna: (a) dimensión de la confiabilidad encontramos que todas las personas encuestadas están satisfechas con la calidad de los productos que la discoteca Magno ofrece lo cual representa el 40.25% del total esto se debe a que dicha empresa trabaja con las mejores marcas de licores, (b) elementos tangibles con un porcentaje de 38.06% la población indicó que la música y el volumen son los adecuados, (c) capacidad de respuesta, el ítem que resaltó con un total del 38.60% respondieron estar satisfechas, puesto que el mesero conoce la carta que brinda la discoteca Magno y tiene la suficiente capacidad para poder explicarla, (d) seguridad, la percepción más

elevada con un 34.67% por parte de los encuestados fue el nivel de confianza que el personal transmite a los clientes, (e) empatía, sobresalen dos ítems el primero con un total de 40.56% de personas satisfechas en cuanto a la atención personalizada que se brinda en el establecimiento.

Se concluyó que la satisfacción que tienen los clientes de la discoteca Magno, respecto a los elementos tangibles, es un porcentaje satisfactorio, ya que al entrar estos perciben un buen ambiente con innovadores equipos. Y es la razón por la cual la discoteca es una de la más concurrida en Chiclayo, por su establecimiento y ambiente que brinda.

**Zarate, Luna, Negrón y Correa (2018).** Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en un hospital nacional de policías.

El estudio se desarrolló en el Hospital Nacional P.N.P Luís N. Sáenz, este es un estudio observacional, descriptivo, comparativo de tipo transversal, tiene como objetivo identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna de un Hospital Nacional de Policías, se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada, con un tamaño muestral de 363 encuestas para un nivel de confianza del 95%, el error muestral fue de 5%; los resultados obtenidos son los siguientes: Los usuarios externos que predominaron fueron: adultos y adultos mayores, con nivel de instrucción entre secundaria y superior; un porcentaje mínimo fueron analfabetos y adultos jóvenes. El sexo femenino predominó en el



servicio de medicina interna y el sexo masculino en el servicio de cirugía general. La percepción de la satisfacción fue mayor en pacientes de sexo femenino, adultos mayores y de nivel de instrucción superior universitario. Las dimensiones con mayor satisfacción en ambos servicios fueron la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El nivel de satisfacción de los usuarios externos fue mayor al 70% en el servicio de cirugía general y mayor al 90% en el servicio de medicina interna

El presente artículo demuestra que este modelo tiene limitaciones ya que los individuos tienden a marcarse altas expectativas respecto de los servicios que demandan, lo que conlleva que sus percepciones sobre los mismos raramente exceden de sus expectativas previas.

**Martínez, Guevara, y Valles -(2016).** El desempeño docente y la calidad educativa. México.

El estudio surge durante los ciclos escolares 2013- 2014, 2014-2015, 2015- 2016, en la región centro sur del estado de Chihuahua, en el sector educativo 25, contando con una muestra de 135 sujetos: (a) docentes, (b) directores, (c) asesores técnico-pedagógicos, y (d) supervisores escolares; es un estudio de tipo mixto de procedimiento secuencial comprensivo- correlacional. El propósito de esta evaluación era el de apoyar a los participantes a crear su trayecto formativo de acuerdo con los resultados obtenidos, ya que con esto los maestros tomarían cursos de acuerdo con sus necesidades detectadas, lo que repercutiría directamente en sus prácticas de enseñanza y por ende en el

aprovechamiento escolar de sus alumnos, se aplicó cuestionarios autoadministrados con preguntas abiertas y cerradas y también entrevistas semiestructuradas. Al analizar la información rescatada sobre los elementos que se deben reunir para poder proporcionar una escuela de calidad, se construyeron las siguientes cuatro categorías: 1. Escuela. Los docentes consideran que esta debe contar con un buen líder, en este caso el director, quien deberá mantener una comunicación eficiente con los docentes y padres de familia, para involucrarlos en el trabajo colaborativo, 2. Docente. Los profesores indican que este es un actor de suma importancia para el logro de la calidad educativa, debido a que son los que están en contacto directo con los alumnos durante la jornada escolar, así como en comunicación con los padres de familia. Son el vínculo entre los diferentes actores del proceso educativo. 3. Padres de familia. Los encuestados piensan que es un momento de la historia educativa en que se necesita establecer un diálogo con ellos, con el fin de concientizarlos sobre la calidad de su labor como padre de familia, y así emprender un trabajo colaborativo que beneficiará a los alumnos. 4. Las autoridades de los tres órganos de gobierno. Factor que debe unirse al trabajo colaborativo de las instituciones escolares, dejando a un lado el papel de fiscalizador de los docentes, para pasar a ser un gestor en pro de las escuelas y de los alumnos. Los docentes enfatizan que solo por resultados en pruebas estandarizadas que se aplican a los alumnos, una institución no puede ser considerada como de alta o baja calidad, sobre todo en exámenes estandarizados como los que se venían aplicando en años anteriores, ya que no consideran el contexto

o las necesidades de cada alumno. Los entrevistados han definido a la calidad educativa como optimizar los recursos con que cuenta la institución para que los alumnos puedan construir aprendizajes, desarrollar habilidades y valores, que les permitan seguir aprendiendo afuera de la escuela, así como resolver las diferentes problemáticas a que se enfrenten aceptando sus consecuencias, es decir el participar activamente en una sociedad democrática y global. Además, que existe una correlación .578 entre los años de servicio del docente y el puntaje de sus alumnos en pruebas estandarizadas que repercuten en el maestro, pero no existe relación entre el desempeño docente y la calidad educativa desde el enfoque de inputs.

### **2.1.2. Tesis nacionales e internacionales.**

**Reyes, Reyes y Rodríguez (2010).** Percepción docente de la calidad del servicio educativo universitario.

Tiene como propósito analizar las dimensiones clave en mayor medida se relacionan con la percepción de los profesores sobre el éxito en la calidad del servicio educativo en la universidad. Se hace uso del enfoque cuantitativo con alcance de tipo no probabilístico por conveniencia del investigador, como universo del estudio se toma que la población total de profesores es de 32. En los resultados se obtuvo la fiabilidad de la escala Servqual y se determinó usando el coeficiente Alfa de Cronbach. El valor alcanzado fue de 0.940 para el caso bajo estudio, el cual indica una consistencia interna de las respuestas. Las categorías teóricas que consideraron la dimensión de Elementos Tangibles (media

2,7); ni de acuerdo ni en desacuerdo con la apariencia, el atractivo visual de las instalaciones físicas y los materiales de comunicación interna (folletos, periódicos murales, carteles, etc.). La dimensión teórica Confiabilidad (media 3.0) con la habilidad del personal de ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. La dimensión teórica Capacidad de respuesta (media 3,03), con la disposición y voluntad del personal de la institución para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio. La dimensión teórica de Seguridad (media 3.11), con los conocimientos y atención mostrados por el personal de la institución y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. La dimensión teórica Empatía (media 3,19) con la atención individualizada que ofrece la institución a los estudiantes.

La investigación antes citada demuestra que la manera más directa de establecer un servicio que se ajuste adecuadamente a los requerimientos de los usuarios es reforzando la confiabilidad, materiales e información pertinente, mejora de elementos tangibles, sin descuidar las demás dimensiones que son importantes para que los clientes sigan sintiéndose satisfechos. Así lo mencionado permitirá mejorar la experiencia del usuario.

**Ontón, Mendoza y Ponce (2010).** Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: Expectativas y Percepción del pasajero turista. Este estudio se desarrolló en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Tiene como objetivo principal reconocer e identificar los atributos que los pasajeros turistas esperan de un excelente aeropuerto,

la medida en que valoran cada atributo, y cómo perciben la experiencia en el Aeropuerto de Lima. Se hace uso del enfoque cuantitativo con alcance de tipo descriptivo, centrándose en el estudio del GAP entre las expectativas y la percepción del pasajero turista sobre la calidad de servicio. El tamaño de muestra es de 405 personas. En los resultados de lo que esperan las personas de la calidad del servicio se puede observar que los atributos que destacan como más demandantes son los de fiabilidad (6.51), seguridad (6.42) y capacidad de respuesta (6.28), con notas muy cercanas; por otro lado, los elementos tangibles (5.23) y la empatía (5.85) se posicionan en un grado de importancia menor. Así mismo, desde el punto de vista de lo que los pasajeros perciben en la calidad de servicio son, fiabilidad (5.39), seguridad (5.70), capacidad de respuesta (5.36), elementos tangibles (5.50), empatía (5.25) y agilidad (5.56), se puede observar que los promedios son similares entre sí, pues tienen calificaciones cercanas. Disgregando el cuestionario podemos observar que referente al personal muestra sincero interés en resolver los problemas de los pasajeros es el factor que tiene mayor importancia en las expectativas de los usuarios (6.8) y la que tiene menor importancia es la presentación de folletos y afiches (4.9); por otro lado, la atención cortés a los pasajeros, es el que tiene un mayor puntaje respecto a lo que los pasajeros perciben acerca del servicio (5.8) y referente a que el personal del aeropuerto tiene como prioridad los intereses de los pasajeros, es la que tiene menor puntaje de percepción (5.1). Se concluye que la única dimensión en la que los pasajeros identifican que existe una brecha positiva en la que la percepción es mayor a la expectativa- es la

aparición o elementos tangibles (0.27), en el resto de dimensiones se muestra una brecha negativa que significa que la nota de expectativa es superior a la que perciben los pasajeros, seguridad (-0.72), fiabilidad (-1.12), capacidad de respuesta (-0.92), empatía (-0.6), agilidad (-0.69), aunque las diferencias sean muy pequeñas todas representan una desviación significativa.

La investigación antes citada demuestra que la manera más directa de establecer un servicio que se ajuste adecuadamente a los requerimientos de los usuarios es reforzando la confiabilidad, personal capacitado, información pertinente, mejora de empatía. Así lo mencionado permitirá mejorar la experiencia del usuario.

**Jélvez, Riquelme y Gómez (2009).** Evaluación de la calidad de servicio en Centro de Salud Familiar en Chile. Talcahuano, Chile.

Tiene como finalidad evaluar la calidad del servicio médico ofrecido a sus pacientes por el Centro de Salud Familiar utilizando el modelo Servqual, la metodología más utilizada es la escala multidimensional Servqual, con un tamaño muestral de 145 encuestas para un nivel de confianza del 95% y varianza máxima, el error muestral fue de 8.2%, los resultados obtenidos son los siguientes, la calificación promedio global para las expectativas de los usuarios encuestados resultó ser de 4,28 de un máximo de 5,0 puntos, es decir, las expectativas de los usuarios encuestados es bastante alta, por lo tanto, éstos esperan un muy buen servicio entregado por un Centro de Salud de Excelencia, donde la dimensión Confiabilidad es la que presenta el nivel más alto de

expectativa en relación al resto de las dimensiones, con 4,31 puntos; seguido de la dimensión Responsabilidad con 4,30 puntos. La calificación promedio global para las percepciones de los pacientes encuestados resultó ser de 3,86 de un máximo de 5,0 puntos. Donde la dimensión Responsabilidad es la que en promedio tiene las percepciones más bajas, alcanzando un valor de 3,70, seguido por la dimensión Tangible con 3,73 puntos; Aquella dimensión que presentó más alto promedio de evaluación es la dimensión Empatía con 3,98 puntos. También se identificó la importancia de las dimensiones del servicio, donde los resultados obtenidos indican que los usuarios del Cesfam dan mayor importancia a la dimensión Responsabilidad y menos importancia a la dimensión Tangibles. El Puntaje Global, que es la evaluación general que los pacientes hacen del servicio ofrecido por el Centro de Salud Familiar, es de 3,94, indicando que los pacientes están de acuerdo con el servicio entregado por el Cesfam Paulina Avendaño Pereda. Después de los análisis necesarios, de acuerdo con las brechas absolutas (P-E), el mayor déficit en la calidad del servicio se encuentra en la dimensión de Responsabilidad, lo que se recomienda mejorar en primera instancia para lograr una mayor satisfacción de los usuarios. La responsabilidad implica la prontitud y habilidad que tienen los funcionarios del Cesfam para resolver tanto situaciones que se presenten en el día a día, como casos extraordinarios. Los resultados muestran que el personal no logra responder de manera eficiente a estos requerimientos, el usuario califica con la brecha más negativa esta dimensión, es decir, el usuario está insatisfecho con respecto a esta

dimensión. Las brechas relativas consideran la iteración de las brechas absolutas y el porcentaje de preponderancia, lo que revela cuales serían los puntos claves para regularizar, es decir, aquellos con mayor brecha relativa de cada dimensión. Esto nos indica que del Cesfam tendríamos fuertes motivos para preocuparnos principalmente por la dimensión de Responsabilidad y de cada una de sus variables, ya que indicó -0,14 puntos, por lo tanto, refleja que los usuarios esperaban más acerca de la experiencia de lo que en realidad recibieron.

La presente investigación demuestra que este modelo tiene limitaciones ya que los individuos tienen a marcarse altas expectativas respecto de los servicios que demandan lo que conlleva que sus percepciones sobre los mismos raramente exceden de sus expectativas previas.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Calidad de servicio.**

La calidad de servicio hace referencia a “la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido... mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido.” (Camisón, Cruz y Gonzales, 2006, p.193).

Así también para Parasuraman (1999) citado por Peralta (2006, p. 199) define a la calidad de servicio “como la discrepancia entre el servicio esperado y el servicio recibido”. Adicionalmente Parasuraman (1988) citado por Oliva y Jair (2005, p.68) señala también que “a diferencia de la



calidad en los productos, que puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como duración o número de defectos, la calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir”.

#### **2.2.1.1. *Percepción de calidad de servicio.***

La percepción de calidad de servicio se consideró como un punto primordial para la Escuela Norteamericana de Parasuraman, Zeithaml y Berry; al definir la calidad de servicio, según Camisón et al. (2006) señala que:

La percepción de calidad en la mente del cliente se forja en las impresiones recibidas que puede reflejar aquélla, como las producidas por las experiencias personales previas del mismo comprador (sea con el mismo producto o con productos competidores)...La diversidad de fuentes a través de las cuales fluye al consumidor información sobre la calidad de un producto, unida a los juicios de valor intrínsecos a cada persona, explican la variabilidad de percepciones de calidad del mismo producto entre sus compradores. (p.170)

#### **2.2.1.2. *Expectativa de calidad de servicio.***

Las expectativas según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) citado por Setó (2004) son “las predicciones hechas por los consumidores sobre lo que es probable que ocurra durante una transacción inminente” (p. 18).

Para Boulding, Kalra, Staelin y Zeithaml (1993) citado por Setó (2004), las expectativas no son solamente subjetivos, sino que también

pueden ser dinámicos ya que van cambiando en el tiempo, se van modificando en función a los resultados de servicio anteriores. Camisón et al. (2006), señala que “las expectativas vienen condicionadas por: comunicaciones boca a oído, necesidades personales, experiencias y comunicaciones externas” (p. 173).

Así también según Setó (2004) existen dos tipos de expectativa: (a) predictivas o adecuadas, hacen referencia a lo que los clientes creen que va a ocurrir; (b) normativas o deseadas, hacen referencia a lo que a juicio de los clientes podría ocurrir y debería ocurrir.

### **2.2.1.3. Gap – Brecha.**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985; 1988), diseñaron un modelo de medición de la calidad de los servicios, llamado modelo SERVQUAL, basado en la identificación de cinco brechas del modelo las cuales se describen así:

- Comprender las expectativas del cliente. Diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción de la dirección.
- Desarrollo de las normas y especificaciones de calidad. Diferencias entre la percepción de la dirección y las especificaciones de calidad del servicio.
- Asegurar la provisión efectiva del servicio. Diferencias entre las especificaciones de calidad del servicio y la prestación real del mismo.

- Desarrollo de comunicaciones externas. Destacan en el análisis las diferencias entre la entrega del servicio y las comunicaciones externas.
- Satisfacción del cliente sobre la entrega del servicio. Diferencias entre la percepción del servicio y el servicio esperado. Este elemento se considera como la suma o compendio de las cuatro anteriores.

#### **2.2.1.4. Instrumento Servqual.**

El instrumento SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: (a) fiabilidad, (b) capacidad de respuesta, (c) seguridad, (d) empatía, y (e) elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. (Zeithaml, Parasuraman, y Berry, 1993)

El instrumento SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones. (Zeithaml et al., 1993). Determinando el *gap* o brecha entre las dos mediciones [la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe

del mismo] se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad. (Zeithaml et al., 1993)

### **2.2.2. Modelo de deficiencias.**

El modelo de deficiencias fue propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, en la cual se vincula las deficiencias que los clientes perciben, así como también las deficiencias internas en la organización (Camisón et al., 2006).

Las primeras cuatro deficiencias son internas y contribuyen a la existencia de la quinta deficiencia denominada también deficiencia percibida. Las deficiencias son las siguientes, y gráficamente se muestra en la Figura 1. (Camisón et al., 2006, p. 903)

Deficiencia 1: Discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.

Deficiencia 2: Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.

Deficiencia 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

Deficiencia 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

Deficiencia 5: Discrepancia entre el servicio esperado y el servicio percibido desde el punto de vista del cliente.

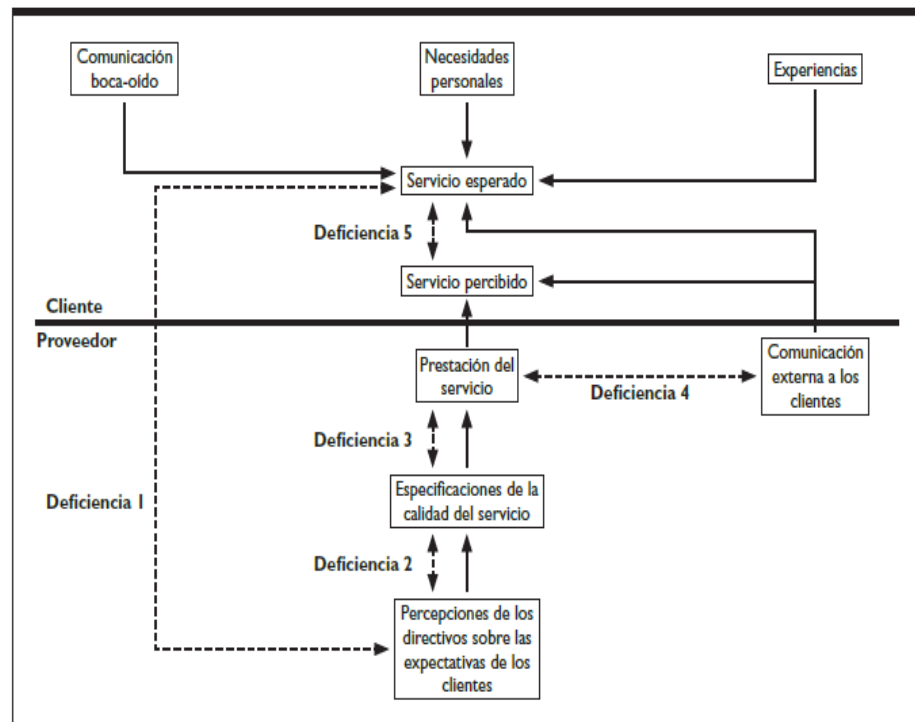
Así mismo existen causas que originan la existencia de estas deficiencias, según Camisón et al. (2006, p. 905), estas causas son:

Deficiencia 1: falta de una cultura orientada a la investigación, falta de comunicación ascendente y excesivos niveles jerárquicos de mando.

Deficiencia 2: bajo compromiso asumido por la dirección con la calidad de servicio, mala especificación de objetivos, defectuoso o inexistente establecimiento de normas estándar para la ejecución de tareas y percepción de inviabilidad para cumplir las expectativas del cliente.

Deficiencia 3: falta de sentido de trabajo en equipo, desajuste entre los empleados y sus funciones, desajuste entre la tecnología y las funciones, falta de control percibido, sistemas de supervisión y mando inadecuados, existencia de conflictos funcionales y ambigüedad de las funciones.

Deficiencia 4: deficiencias en la comunicación descendente dentro de la organización y propensión de la empresa a prometer en exceso a sus clientes.



**Figura 1.** Modelo de deficiencias, tomado de Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas.

Fuente: Camisón, C., Cruz, S. & Gonzales, T. (2006)

### 2.3. Definición de términos básicos.

#### Calidad

“Calidad es el grado de excelencia prometido y el control de la variabilidad en el alcance de esa excelencia en respuesta a los requerimientos de los consumidores” (Wyckoff, 1984 citado por Camisón et al., 2006, p. 156)

#### Calidad de servicio

Es “la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido... mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido.” (Camisón et al., 2006, p.193).

**Edad**

“Se refiere a la cantidad de años que va acumulando la persona durante el transcurso de su vida hasta llegar a un límite.” (Mozo, s.f., párr. 7)

**Expectativa**

Son “predicciones hechas por los consumidores sobre lo que ocurrirá durante la transacción inminente” (Setó, 2004, p. 18)

**Género**

El género hace referencia a “los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres.” (Organización Mundial de Salud, 2018, parr. 1)

**Grado académico**

“Es un título otorgado por un colegio o universidad, usualmente significando que se ha completado un curso establecido de estudios” (Mendoza, 2000, p. 281)

**Percepción**

“Es el proceso por el que los individuos organizan e interpretan las impresiones de sus sentidos con objeto de asignar significado a su entorno” (Robbins y Judge, 2009, p. 139)

**Servicio**

“Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Kotler, 1997 citado por Oliva y Jair, 2005, p. 64).

**Tiempo de servicio**

“Es el tiempo que un trabajador lleva vinculado a una empresa o institución.” (Biberley, 2016, párr. 1).



### **Capítulo III: Hipótesis y variables**

El presente capítulo se centró en presentar las hipótesis, variables y la operacionalización de estas.

#### **3.1. Hipótesis**

En la investigación se plantea una hipótesis general y cuatro hipótesis específicos, los cuales son formuladas como proposiciones ya que son las explicaciones tentativas de lo que se está investigando. (Hernández et al., 2010)

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

Existe alineamiento en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- a) H1: Existe alineamiento en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores según el género en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo.
- b) H2: Existe alineamiento en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores según la edad en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo.
- c) H3: Existe alineamiento en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores según el tiempo de servicio en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo.

- d) H4: Existe alineamiento en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores según el grado académico en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo.

### **3.2. Identificación de Variables**

En la presente investigación se consideró las variables intervinientes y dependientes.

#### **3.2.1. Variables intervinientes.**

Según Cauas (s/f) se trata de variables vinculadas funcionalmente a la variable dependiente y a la variable independiente y que producen un efecto en la relación existente entre esas variables.

Las variables intervinientes consideradas en la investigación son:

(a) género, (b) edad, c) tiempo de servicio, y d) grado académico.

#### **3.2.2. Variable dependiente.**

McGuigan (1996) considera que una variable dependiente dado que en psicología estudiamos conducta, y puesto que los componentes de la conducta son respuestas, nuestras variables dependientes son las medidas de respuestas.

Las variables dependientes de la investigación son: (a) percepción de servicio, y (b) expectativa de servicio.

### **3.3. Operacionalización de las Variables**

Para la operacionalización de las variables de la investigación se consideró en el cuadro las variables los componentes e indicadores para cada

uno de los objetivos específicos, además de ellos se determinó una unidad de medida, así como se muestra en la Tabla 1.

**Tabla 1.**  
*Matriz de operacionalización de variables*

Variables	Definición	Componentes	Indicadores	Unidad de Medida	Medida	Instrumento
Expectativa de servicio	Son las predicciones hechas por los consumidores sobre lo que es probable que ocurra durante una transacción inminente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementos tangibles</li> <li>▪ Fiabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalaciones físicas, equipos, materiales.</li> <li>▪ Forma de trabajo fiable y cuidadoso.</li> </ul>	Escala 1-7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escala</li> <li>Escala</li> </ul>	SERVQUAL
Percepción de servicio	Se forja en las impresiones recibidas que puede reflejar aquella, como las producidas por las experiencias personales previas del mismo comprador	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidad de respuesta</li> <li>▪ Seguridad</li> <li>▪ Empatía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Voluntad de ayudar al cliente, rapidez en el trabajo.</li> <li>▪ Credibilidad y confianza para con los clientes.</li> <li>▪ Atención individualizada al cliente.</li> </ul>	100 puntos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escala</li> <li>Escala</li> </ul>	
Género	Conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres, Se refiere a la cantidad de años que va acumulando la persona durante el transcurso de su vida hasta llegar a un límite	-	Características físicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Masculino</li> <li>▪ Femenino</li> </ul>	Nominal	
Edad		-	Edad del colaborador	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De 20 a 24 años</li> <li>▪ De 25 a 29 años</li> <li>▪ De 30 a 34 años</li> <li>▪ De 35 a 39 años</li> <li>▪ De 40 a 44 años</li> <li>▪ De 50 a 54 años</li> </ul>	Nominal	Cuestionario
Tiempo de servicio	Es el tiempo que un trabajador lleva vinculado a una empresa o institución	-	Años de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menor a 1 año</li> <li>▪ De 1 a 2 años</li> <li>▪ De 3 a 4 años</li> <li>▪ De 5 a 6 años</li> </ul>	Nominal	
Grado académico	Es un título otorgado por un colegio o universidad, usualmente significando que se ha completado un curso establecido de estudios.	-	Nivel de educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sin grado</li> <li>▪ Técnico</li> <li>▪ Bachiller</li> <li>▪ Magister</li> <li>▪ Doctor</li> </ul>	Nominal	

## **Capítulo IV: Metodología**

En el presente capítulo se desarrolló el método de la investigación, enfoque de la investigación, el tipo de la investigación, el nivel de la investigación y también el diseño de la investigación, de la misma manera se presenta la población y muestra, así mismo se incluyó las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

### **4.1. Métodos de Investigación**

#### **4.1.1. Métodos generales.**

El método general que utilizó la investigación es el Método Científico, Bunge citado por Ramírez (s.f.) lo define como “el conjunto de reglas que señalan el procedimiento para llevar a cabo una investigación cuyos resultados sean aceptados como válidos por la comunidad científica” (p.28). Así mismo Tamayo (2000) señala que este método “elimina el plano subjetivo en la interpretación de la realidad y por ellos se constituye en el procedimiento más adecuado y seguro para penetrar en el conocimiento de las cosas y establecer teorías más o menos estables.” (p, 28)

#### **4.1.2. Métodos específicos.**

El método específico es el hipotético deductivo el cual según Bernal (2010, p.60) “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ella conclusiones que deben confrontarse con los hechos.”

## **4.2. Configuración de la investigación**

### **4.2.1. Enfoque de la investigación.**

El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativa, porque según Malhotra (2008) es considerada como la “metodología de investigación que busca cuantificar los datos y que, por lo general, aplica algún tipo de análisis estadístico.” (p.43), así mismo “se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población). También se busca que los estudios efectuados puedan replicarse.” (Hernández et al., 2010, p. 6).

### **4.2.2. Tipo de la investigación.**

El tipo de investigación utilizada es la aplicada práctica enfocada en diagnósticos porque según Vargas (2009) implican un procedimiento llevado a cabo mediante encuestas, entrevistas o cuestionarios, para establecer las necesidades o problemas que afectan un sector o una situación de la realidad social y que es motivo de estudio o investigación. Responden con propuestas que tienen que ver con producción, tales como: definir políticas institucionales, lineamientos y reglamentos específicos; la producción de documentos de acceso y propuestas para el desarrollo de prácticas en instituciones u organizaciones; la producción de materiales y herramientas técnicas especializadas; y, documentar buenas prácticas de intervención, producir métodos y técnicas de evaluación

#### **4.2.3. Nivel de la investigación.**

Como parte de la metodología de la investigación se consideró el nivel descriptivo con hipótesis, debido a que su alcance implica únicamente “medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.” (Hernández et al., 2010, p. 80).

#### **4.2.4. Diseño de la investigación.**

El diseño que se utilizó es el no experimental, porque es una “investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (Hernández et al., 2010, p. 149), así también implica “observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.” (Hernández et al., 2010, p. 149).

### **4.3. Población y muestra**

#### **4.3.1. Población.**

La población o universo según Jany (1994), citado por Bernal (2010), es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 160), es por ello por lo que la población considerada en la investigación está conformada por un total de 24 colaboradores de la Institución Educativa “Cyber Kids” de la ciudad de Huancayo.

#### **4.3.2. Muestra.**

##### **a) Unidad de análisis**

La unidad de análisis está representada por los colaboradores de la Institución Educativa “Cyber Kids” de la ciudad de Huancayo.

#### **b) Tamaño de muestra**

Según Bernal (2010, p. 161) la muestra “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.”

Para este muestreo se aplicó la muestra probabilística, ya que según Hernández et al. (2010, p.176)

Las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis.

Por ende, el tamaño de muestra tomada a través del método probabilístico es de 23 colaboradores.

Según el Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica - IPEBA (2013) en su guía documental titulada Matriz y guía de autoevaluación de la gestión educativa de instituciones de Educación Básica Regular, donde explica que, si nuestra IE es pequeña y sólo cuenta con 30 unidades de estudio o menos, la muestra será la totalidad de los colaboradores, siempre y cuando se haya considerado que están en capacidad de



responder las preguntas. Es por ello por lo que se procedió a realizar el cálculo según la propuesta metodológica por la institución mencionada líneas arriba aplicando la fórmula de muestreo simple con intervalo de confianza de 95 % y un error del 5%, ya que no todo el personal se encontró presente al momento de aplicar la encuesta, por encontrarse de licencia.

A consecuencia de las limitaciones en la investigación, se procedió a determinar la muestra, la cual se da bajo un muestreo probabilístico, con población finita, según Arias (2006, p. 70) considera que “la población finita es la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran, además existe un registro documental de dichas unidades”

### c) Selección de muestra

En la Tabla 2 considerando la delimitación de la presente investigación, se muestra a los colaboradores de la Institución Educativa tanto administrativos, docentes y de apoyo sin considerar al personal que se encuentre con licencia (coordinador)

**Tabla 2.**  
*Población de la investigación*

Cargos	N° de personal	Personal con licencia, vacaciones, reemplazo	Población total
Director	1		1
Auxiliares y coordinares	10	1	10
Docentes	9		9
Secretaria	1		1
Mantenimiento/ Portería	2		2
Psicólogo	1		1
		Total	24

Fuente: Elaboración propia

Considerando que no es posible aplicar un censo por la totalidad del personal por la ausencia de este, y según la delimitación de la presente investigación se realizó bajo un muestreo probabilístico como ya se mencionó en el punto anterior, de la misma manera teniendo como apoyo la propuesta metodológica del IPEBA.

Aplicando así la siguiente fórmula

$$N = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N= 24 [total de la población]

p= 0 .5 [probabilidad de éxito]

q= 0 .5 [probabilidad de fracaso]

d= 5% [error máximo aceptable]

$Z_{\alpha}$ = 1.96 [nivel de confianza 95%]

n= 23 [muestra]

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

Se realizó una investigación documental a través de sistematización bibliográfica a través de los diversos libros, artículos y otras tesis que aportan de gran manera a la elaboración de esta y a la vez se realizó la investigación de campo a través de una encuesta para detectar la opinión en cuanto a la percepción y expectativa de la calidad de servicio en la Institución Educativa “Cyber Kids”

Según el autor Corral (2009) la validez por juicio de experto es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se quiere medir, se trata de determinar hasta dónde los ítems o reactivos de un instrumento son representativos del universo de contenido de la característica o rasgo que se quiere medir.

Según Escobar y Cuervo (2008, p.29) el juicio de expertos es “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones”

Además, según Vera y Trujillo (2009) el alto nivel de fiabilidad y validez del instrumento del SERVQUAL ha sido utilizado en la investigación y medición de la calidad del servicio en varias industrias de servicios, además ha sido adaptado a las múltiples necesidades del sector donde se aplica.

Por lo tanto, la validación por juicio de expertos toma sentido cuando el instrumento es elaborado o adaptado. La intervención de un experto es para validar que el instrumento creado mide la variable propuesta o cuando es una adaptación, ellos tratan de comprobar que sigue midiendo y cumple con el mismo propósito para el que fue creado. El instrumento utilizado en esta investigación no es un instrumento nuevo, es confiable, validado y estandarizado a nivel mundial por múltiples investigadores, la aplicación fue tal cual lo propone la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988).

El instrumento utilizado en la investigación es el cuestionario según el modelo SERVQUAL, el cual te permite medir las expectativas y percepciones de los colaboradores en una organización, el instrumento considera cinco criterios de calidad: (a) elementos tangibles, (b) fiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad, y (e) empatía, los cuales están representados por una interrogante para cada uno de ellos, y se califica asignándole un valor representativo el cual debe de dar como resultado una sumatoria de 100 puntos; adicionalmente incluye 22 preguntas que hacen referencia a la expectativa y percepción que los colaboradores juzgaran al momento de desarrollar el instrumento, bajo una escala del 1 al 7, el 1 representa muy baja conformidad y el 7 muy alta conformidad.

En el Apéndice A, se muestra el modelo de instrumento utilizado.

Para medir la confiabilidad del instrumento se determinan coeficientes de fiabilidad los cuales pueden oscilar entre 0 y 1, si el coeficiente es cero la confiabilidad es nula, pero si es uno representa una buena confiabilidad. (Hernández et al., 2010).

En la investigación se utilizó como coeficiente de medición de confiabilidad la medida de consistencia interna de alfa de Cronbach, según Hernández et al. (2010) señala que “si obtengo 0.25 en la correlación o coeficiente, esto indica baja confiabilidad; si el resultado es 0.50, la fiabilidad es media o regular. En cambio, si supera el 0.75 es aceptable, y si es mayor a 0.90 es elevada” (p. 302).

En la Tabla 3 y Tabla 4 se muestran los coeficientes de confiabilidad para expectativa y percepción de servicio respectivamente.

**Tabla 3.**  
*Alfa de Cronbach para expectativa de servicio*

Expectativa de servicio	Alfa de Cronbach	Número de Elementos
Elementos tangibles	.709	4
Fiabilidad	.877	5
Capacidad de respuesta	.839	4
Seguridad	.717	4
Empatía	.952	5

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4.**  
*Alfa de Cronbach para percepción de servicio*

Percepción de servicio	Alfa de Cronbach	Número de Elementos
Elementos tangibles	.830	4
Fiabilidad	.889	5
Capacidad de respuesta	.899	4
Seguridad	.869	4
Empatía	.937	5

Fuente: Elaboración propia

Posteriormente a la confiabilidad, se determinó la validez del constructo por medio del análisis factorial, el cual según Vara (2012, p.247) esta “técnica analiza la estructura del instrumento y agrupa los ítems según su semejanza, obteniendo “factores”. Estos se muestran en la Tabla 5 y Tabla 6 para expectativa y percepción respectivamente.

**Tabla 5.**  
*Análisis factorial\_ Expectativa de servicio*

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.553
	Chi-cuadrado aproximado	517.881
Prueba de esfericidad de Bartlett	Gl	231
	Sig.	0.000

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 6.**  
*Análisis factorial\_ Percepción de servicio*

KMO y prueba de Bartlett	
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.	.359
Chi-cuadrado aproximado	573.764
Prueba de esfericidad de Bartlett	Gl
	Sig.
	231
	0.000

Fuente: Elaboración propia

Ambas tablas tienen niveles de significancia iguales a cero, por lo tanto, es posible indicar que existe una alta correlación entre las variables o ítems del constructo

#### 4.5. Proceso de recolección de datos

La recolección de datos se desarrolló en el mes de Julio del 2017, bajo el consentimiento del director de la institución educativa en una entrevista.

Durante el desarrollo de la investigación con la intención de evitar algún tipo de error en el proceso de la recolección de datos y evaluación, la aplicación del instrumento se direcciono desde su inicio hasta el final.

Así mismo en el proceso de la aplicación del instrumento se tuvo ciertas limitaciones, motivo por el cual fue imposible aplicar un censo, aun así, a través de su delimitación de la investigación la muestra que se ha analizado es representativa y valida.

Se puede apreciar el modelo de consentimiento informado en el Apéndice B.

#### **4.6. Descripción del Análisis de Datos y Prueba de Hipótesis**

Al elaborar el análisis de los datos recolectados de la investigación, como primer paso se determinó la confiabilidad y la validez del instrumento aplicado, seguido a ello a los datos recepcionados como consecuencia de la aplicación del instrumento se aplicó un análisis descriptivo e inferencial para poder determinar y contrastar las hipótesis planteadas.

Debido a que el instrumento permite medir las expectativas y percepciones, el análisis se da para cada uno de forma separada, haciendo uso de un programa estadístico y de cálculo, como son el IBM SPSS Statistics 23 y Microsoft Excel. Inicialmente para conocer el comportamiento de los datos se determinaron Diagramas de Cajas y Bigotes, los cuales se muestran en el Apéndice C y Apéndice D; seguidamente se desarrolló la confiabilidad y validez del constructo, en la cual las comunalidades del análisis factorial se muestran en el Apéndice E; finalmente por medio de tablas descriptivas y pruebas estadísticas se determinaron la aceptación o rechazo de las hipótesis.

## **Capítulo V: Resultados**

El quinto capítulo presenta los resultados obtenidos por medio de instrumento Servqual, la presentación de resultados se muestra en tablas descriptivas y gráficos que facilitan la interpretación de los datos; así también las contrataciones de las hipótesis se desarrollan por medio de tablas descriptivas, gráficos de normalidad, pruebas de normalidad, prueba de homogeneidad, y pruebas paramétricas; por último se discuten los resultados tomando en consideración los antecedentes desarrollados en el segundo capítulo de la investigación.

### **5.1. Descripción del Trabajo de Campo**

La recolección de los datos se inició en el año 2017, su desarrollo se dio en las propias instalaciones de la Institución Educativa “Cyber Kids”, se entrevistó a la señora directora Bertolotto Brañez Rosario Marissa, a quien se pidió el permiso para poder realizar el presente trabajo de investigación, la misma que nos solicitó que se mantenga la confidencialidad respectiva. Se llevó a cabo una reunión con los colaboradores en el cual se presentó y explico la manera de desarrollar dicho cuestionario, el cual también fue guiado de principio a fin para facilitar su desarrollo. Imágenes de la aplicación se muestran en el Apéndice F

El instrumento se aplicó a 23 colaboradores de la Institución Educativa “Cyber Kids” de la ciudad de Huancayo. Las variables intervinientes que se tomaron en consideración fueron: (a) género, (b) edad, c) tiempo de servicio, y d) grado académico.



Los resultados de la aplicación de la encuesta se muestran en la Tabla 7 y señalan que el género que predomina es el femenino, representado por un 78.3%; las edades que predominan oscilan entre los 25 y 29 años siendo representado por un 34.8%; en relación a la variable tiempo de servicio, predomina aquellos que trabajan menos de un año, representado por un 56.5%; y, por último, en la variable grado académico el que predomina es el grado de bachiller, representado por un 43.5%.

**Tabla 7**  
*Perfil de encuestados en función a las variables de estudio*

Variables		Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Género	Masculino	5	21.70%
	Femenino	18	78.30%
	Total	23	100%
Edad	De 20 a 24 años	1	4.3%
	De 25 a 29 años	8	34.8%
	De 30 a 34 años	7	30.4%
	De 35 a 39 años	4	17.4%
	De 40 a 44 años	2	8.7%
	De 50 a 54 años	1	4.3%
	Total	23	100%
	Tiempo de servicio	Menor a 1 año	13
De 1 a 2 años		4	17.4%
De 3 a 4 años		4	17.4%
De 5 a 6 años		2	8.7%
Total		23	100%
Grado Académico	Técnico	7	30.4%
	Bachiller	10	43.5%
	Magister	5	21.7%
	Doctor	1	4.3%
	Total	23	100%

Fuente: Elaboración propia

## 5.2. Presentación de Resultados

Para la presentación de resultados, en primer lugar, se muestran tablas descriptivas y gráficos de los datos de expectativa y percepción de servicio sin ponderación; en segundo lugar, se analizó la importancia relativa de cada criterio de calidad; posteriormente se toma en consideración la expectativa y

percepción de servicio con datos ponderados, y por último se muestra la brecha de calidad de servicio.

### 5.2.1. Expectativa de servicio sin ponderación.

La expectativa de servicio se muestra bajo cinco criterios de calidad: (a) elementos tangibles, (b) fiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad, y (e) empatía.

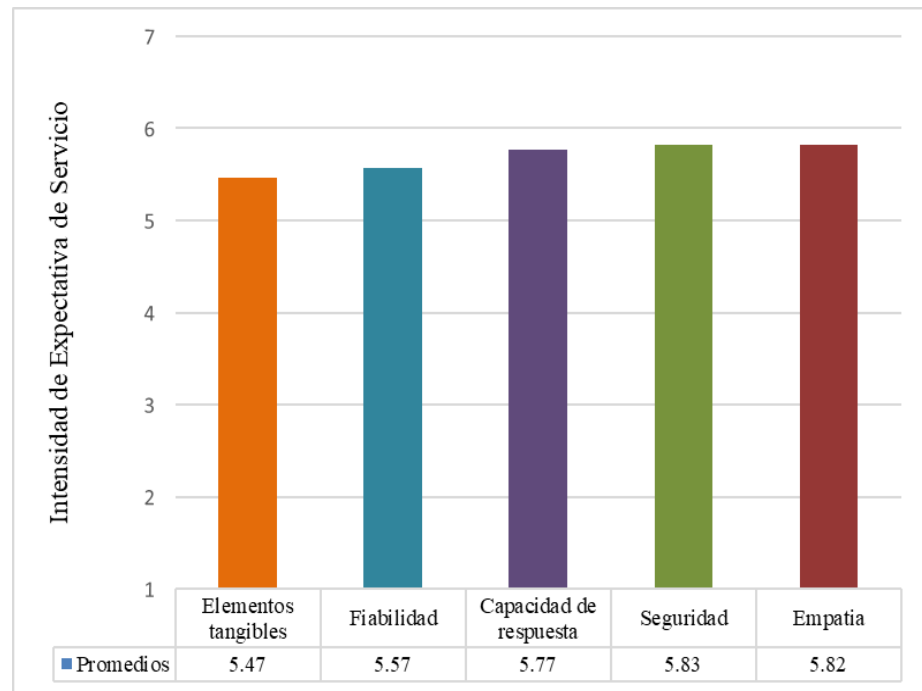
Los resultados se muestran en la Tabla 8, señalan que no existen diferencias significativas entre los cinco criterios de calidad para expectativa de servicio, sin embargo, se considera que el criterio de seguridad y empatía son los predominantes es decir tienen un mayor grado de expectativa para los colaboradores; con relación a la desviación estándar existe una mayor variabilidad de datos en el criterio de fiabilidad y empatía.

**Tabla 8.**  
*Tabla descriptiva de medias y desviación estándar para expectativa de servicio sin ponderación*

Expectativa de servicio	Estadístico	
	Media	Desv. Est.
Elementos tangibles	5.47	0.89
Fiabilidad	5.57	1.02
Capacidad de respuesta	5.77	0.89
Seguridad	5.83	0.65
Empatía	5.82	1.30

Fuente: Elaboración propia

Para complementar con el análisis, la Figura 2 muestra una comparación de los promedios para una mejor interpretación de los datos, estos promedios superan la escala media.



**Figura 2.** Distribución de medias para expectativa de servicio sin ponderación  
Fuente: Elaboración propia

### 5.2.2. Percepción de servicio sin ponderación.

La percepción de servicio también se muestra bajo los mismos cinco criterios de calidad de expectativa de servicio.

Los resultados se muestran en la Tabla 9, señalan que existen diferencias de significativas entre los cinco criterios de calidad, el criterio de seguridad es el que tiene mayor grado de conformidad, y el criterio con menor grado de conformidad es elementos tangibles; con relación a la desviación estándar existe una mayor variabilidad de datos en el criterio de empatía.

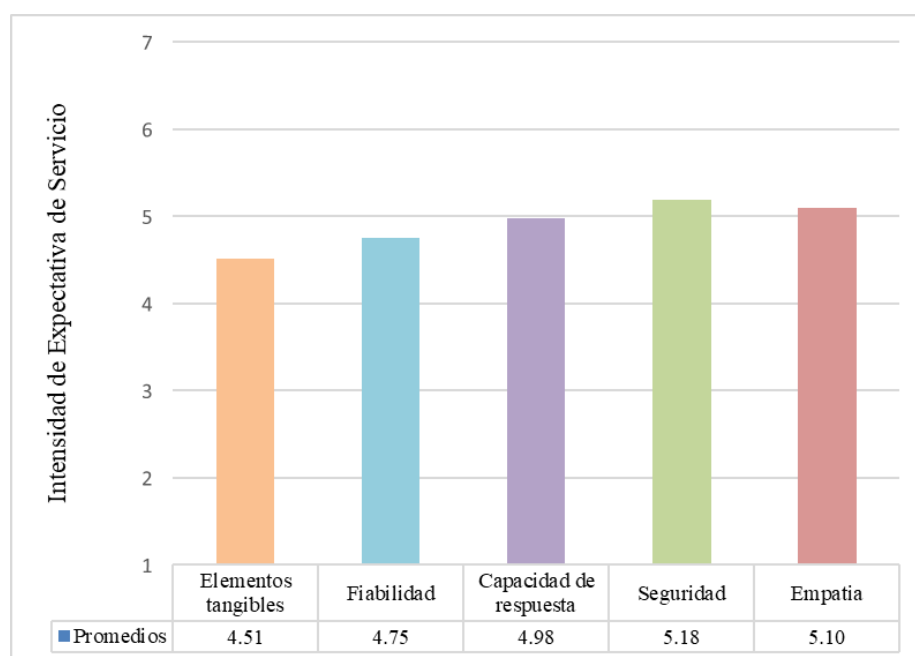
La Figura 3 muestra una comparación de los promedios para una mejor interpretación de los datos, estos promedios superan la escala media, lo cual indica que existe conformidad.

**Tabla 9.**

*Tabla descriptiva de medias y desviación estándar para percepción de servicio sin ponderación*

Percepción de servicio	Estadístico	
	Media	Desv. Est.
Elementos tangibles	4.51	1.22
Fiabilidad	4.75	1.26
Capacidad de respuesta	4.98	1.24
Seguridad	5.18	1.18
Empatía	5.10	1.53

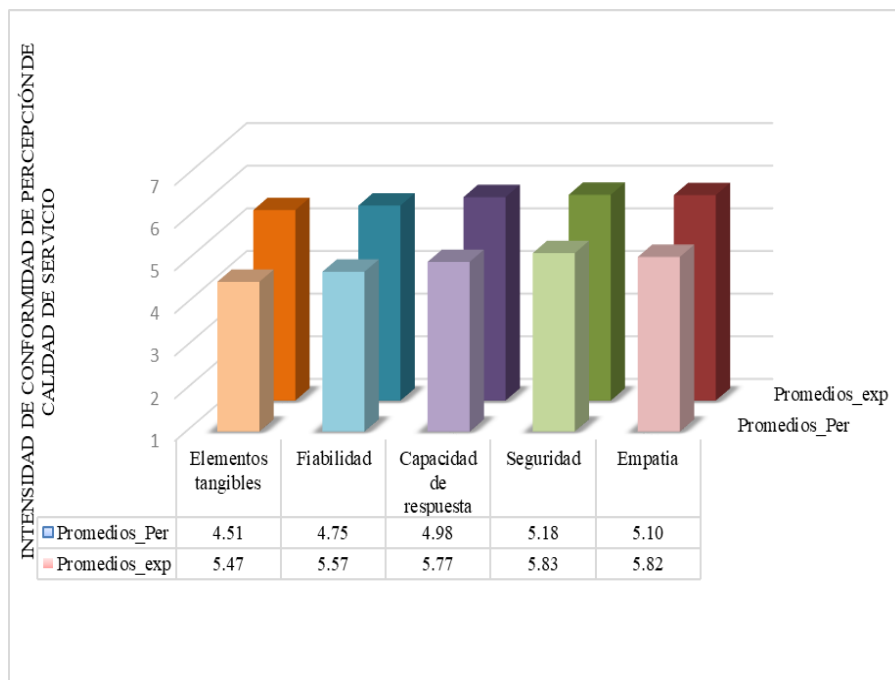
Fuente: Elaboración propia



**Figura 3.** Distribución de medias para percepción de servicio sin ponderación.

Fuente: Elaboración propia

El promedio sin ponderación para expectativa de servicio y percepción de servicio se muestran en la Figura 4, la cual indica que el servicio percibido no alcanza al servicio esperado en los cinco criterios de calidad de Servqual.



**Figura 4.** Distribución de medias para expectativa y percepción de servicio  
Fuente: Elaboración propia

### 5.2.3. Importancia relativa por criterio.

Con la finalidad de poder identificar cual es el criterio con mayor importancia para el colaborador en la Institución Educativa “Cyber Kids”, se consideró la importancia relativa por criterio; la valorización se dio asignándole un valor a cada criterio, esas asignaciones se dieron por medio de una distribución de valores los cuales son equivalentes a la suma de 100 puntos. Los resultados se muestran en la Tabla 10, indican que existen diferencias significativas entre cada criterio, el que tiene mayor importancia es seguridad y en segundo lugar el criterio empatía. Con relación a la variabilidad, el criterio de seguridad y empatía son también los que presentan mayor variabilidad en los datos.

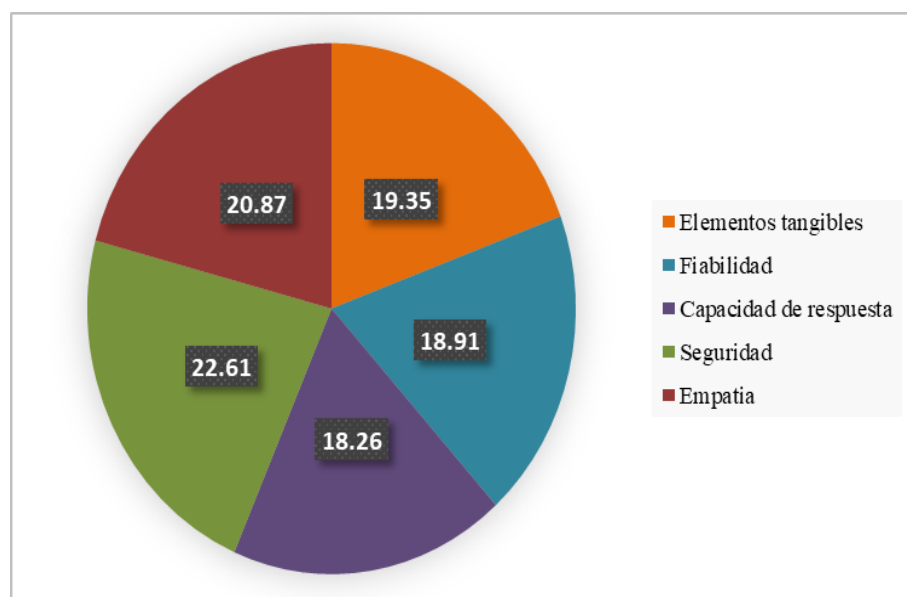
La Figura 5 permite complementar la información gráficamente, en la cual se puede observar que efectivamente el criterio que tiene mayor predominancia es seguridad.

**Tabla 10.**

*Tabla descriptiva de medias y desviación estándar para la importancia relativa por cada criterio de calidad*

Importancia relativa	Estadístico	
	Media	Desv. Est.
Elementos tangibles	19.35	8.96
Fiabilidad	18.91	8.52
Capacidad de respuesta	18.26	7.63
Seguridad	22.61	11.06
Empatía	20.87	11.14

Fuente: Elaboración propia



**Figura 5.** Distribución de medias para importancia relativa a una escala de 100 puntos.

Fuente: Elaboración propia

#### 5.2.4. Expectativa de servicio ponderado.

La expectativa de servicio ponderado se desarrolló tomando en consideración el peso relativo asignado para cada criterio y el promedio simple de puntuación.

Los resultados de la Tabla 11 indican que existen diferencias significativas, los criterios que predominan son seguridad y empatía; con relación a la desviación estándar existe una mayor variabilidad de datos

en los criterios ya mencionados, y una menor variabilidad en el criterio capacidad de respuesta.

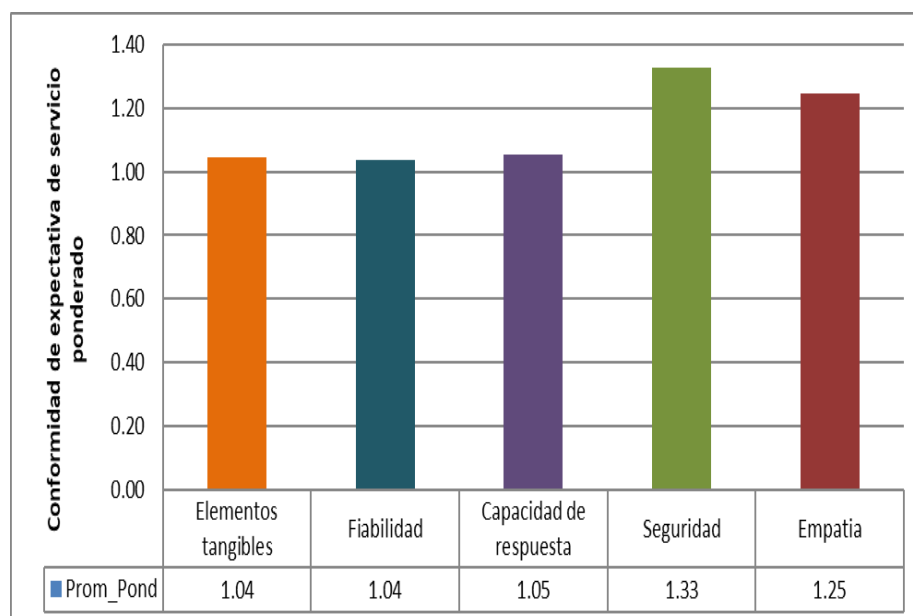
**Tabla 11.**

*Tabla descriptiva de medias y desviación estándar para de expectativa de servicio ponderado.*

Expectativa de servicio ponderado	Estadístico	
	Media	Desv. Est.
Elementos tangibles	1.04	.513
Fiabilidad	1.04	.493
Capacidad de respuesta	1.05	.485
Seguridad	1.33	.671
Empatía	1.25	.772

Fuente: Elaboración propia

La Figura 6 muestra una comparación de los promedios para una mejor interpretación de los datos, estos promedios superan la escala media; además, existe una mayor expectativa en relación con el criterio de seguridad.



**Figura 6.** Distribución de medias de expectativa de servicio ponderado

Fuente: Elaboración propia

### 5.2.5. Percepción de servicio ponderado.

La percepción de servicio ponderado al igual que la expectativa ponderada se determina considerando el peso relativo asignado por los clientes y el promedio simple de puntuación.

Los resultados se muestran en la Tabla 12, e indican que existe diferencias significativas en el promedio de los datos en los cinco criterios de calidad para percepción de servicio; los criterios que predominan son seguridad y empatía; y el con menor predominancia es elementos tangibles. En relación con la desviación estándar existe una mayor variabilidad de datos en el criterio de empatía.

La Figura 7 muestra una comparación de los promedios para una mejor interpretación de los datos, estos promedios superan la escala media, lo cual indica que existe conformidad.

**Tabla 12.**

*Tabla descriptiva de medias y desviación estándar para componentes de percepción de servicio ponderado.*

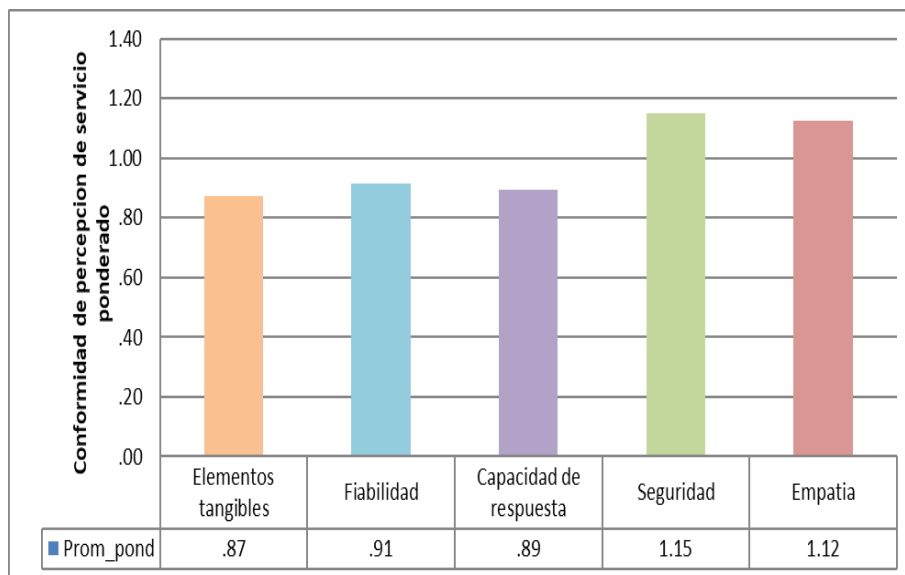
Percepción de servicio ponderado	Estadístico	
	Media	Desv. Est.
Elementos tangibles	.87	.462
Fiabilidad	.91	.555
Capacidad de respuesta	.89	.409
Seguridad	1.15	.624
Empatía	1.12	.798

Fuente: Elaboración propia

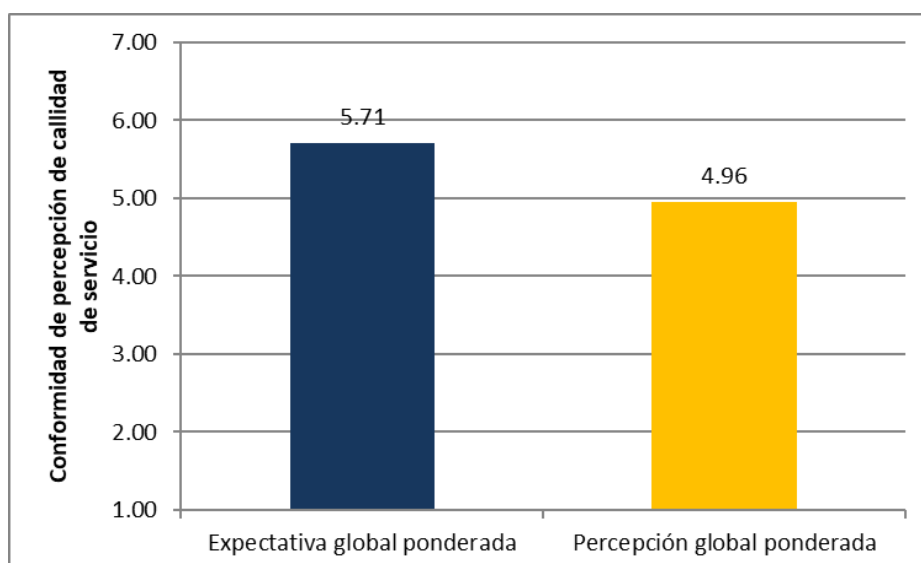
El promedio global ponderado para expectativa de servicio y percepción de servicio se muestran en la Figura 8, el promedio global para expectativa es de 5.71 y para expectativa de servicio es de 4.96, por



lo tanto, el servicio percibido no alcanza al servicio esperado en los cinco criterios de calidad.



**Figura 7.** Distribución de medias de percepción de servicio ponderado  
Fuente: Elaboración propia



**Figura 8.** Comparación de medias ponderadas para de expectativa y percepción de servicio  
Fuente: Elaboración propia

### 5.2.6. Percepción de calidad de servicio – brecha.

La diferencia de percepción de servicio ponderado y expectativa de servicio ponderado da como resultado la brecha, por lo cual

representa el valor significativo entre lo alcanzado y esperado en cada uno de los criterios de calidad de Servqual.

Los resultados se muestran en la Tabla 13, señalan que el promedio de brechas entre expectativa y percepción es de  $-0.7513$ , el dato resulta negativo a consecuencia que la percepción es inferior a la expectativa de servicio.

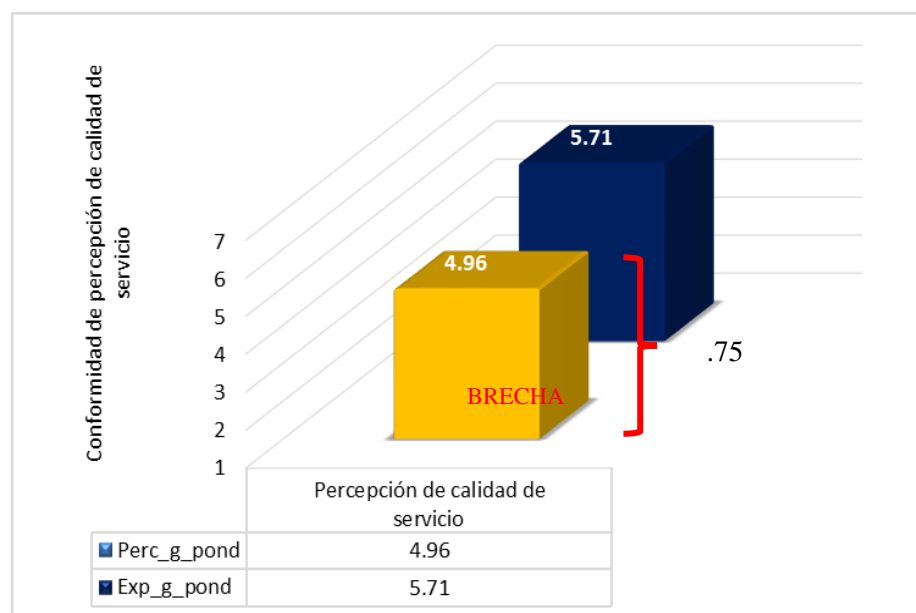
**Tabla 13.**

*Tabla descriptiva de medias y desviación estándar para brecha*

Percepción de calidad de servicio	Estadístico	
	Media	Desv. Est.
Brecha	$-0.7513$	1.57594

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 9 se muestra gráficamente la comparación de los promedios y la brecha entre expectativa y percepción de servicio.



**Figura 9.** Brecha – Servqual

Fuente: Elaboración propia

### **5.3. Contrastación de Resultados**

Para la contrastación de cada una de las hipótesis, se desarrolló en primer lugar un análisis descriptivo de medias y desviación estándar para la expectativa ponderada, percepción ponderada y brecha, con la finalidad de conocer si hay relaciones significativas y variabilidad en los datos. En segundo lugar, se realizó el análisis de la normalidad de los datos por medio de gráficos de normalidad y la prueba de Shapiro-Wilk por tratarse de una muestra inferior a 50, para la determinación de normalidad se consideró el valor del nivel de significancia, si este es mayor a .05 la distribución es normal y se procede a utilizar pruebas paramétricas, pero si ocurre lo contrario, se considera como distribución no normal, y por lo tanto se utiliza pruebas no paramétricas. Seguidamente se desarrolló la prueba de Levene para analizar la homogeneidad de datos; y por último para rechazar o no la hipótesis, se aplicó las pruebas paramétricas de T-Student para variables dicotómicas y ANOVA para variables politómicas.

#### **5.3.1. Análisis de la percepción de la calidad de servicio según el género.**

H1: Existe alineamiento en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores según el género en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo.

La primera hipótesis se analizó en función al género, los resultados descriptivos para expectativa ponderada, percepción ponderada y brecha se muestran en la Tabla 14.

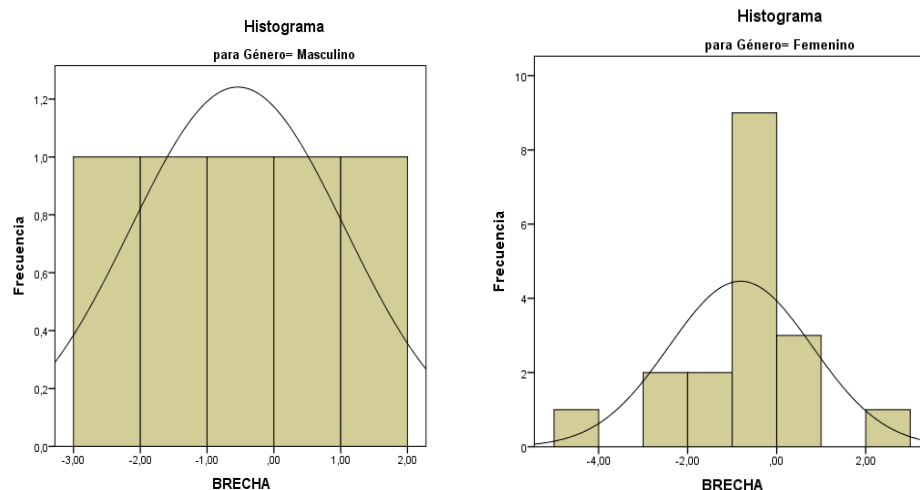
**Tabla 14.***Tabla descriptiva de medias y desviación estándar en función al género*

Percepción de calidad de servicio	Género	Estadístico	
		Media	Desv. Est.
Expectativa Ponderada	Masculino	5.418	0.850
	Femenino	5.786	0.838
Percepción Ponderada	Masculino	4.878	1.370
	Femenino	4.977	1.155
Brecha	Masculino	-.5400	1.606
	Femenino	-.8100	1.609

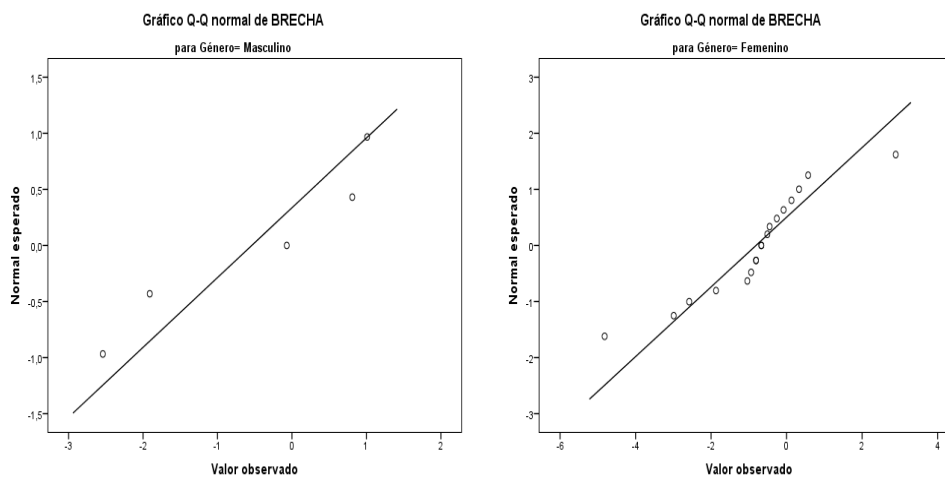
Fuente: Elaboración propia

Los resultados indican que si existen diferencias significativas entre las medias de expectativa ponderada, percepción ponderada y brecha entre el género masculino y femenino. Con relación a la desviación típica la brecha presenta una mayor variabilidad en relación con percepción y expectativa ponderada.

En segundo lugar, se realizó el análisis de normalidad, para lo cual se utilizó histogramas, grafico Q-Q y la prueba de Shapiro-Wilk. La Figura 10 muestra la distribución de frecuencias para brecha bajo un histograma para cada género, el cual permite apreciar que los datos son normales; así también el grafico Q-Q que se muestra en la Figura 11, indica que los datos son normales debido a que sus valores tienden a alinearse hacia una línea recta; por ultimo para determinar la normalidad, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk la cual se muestra en la Tabla 15 y permite apreciar que los niveles de significancia superan el valor de .05, por lo tanto se confirma que los datos son normales y se procedió a utilizar pruebas paramétricas.



**Figura 10.** Distribución de frecuencias con relación al género  
Fuente: Elaboración propia



**Figura 11.** Distribución de los datos en función al género.  
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 15.**

*Prueba de distribución normal en función al género*

Percepción de calidad de servicio	Género	Pruebas de normalidad					
		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
BRECHA	Masculino	.215	5	,200*	.881	5	.315
	Femenino	.221	18	0.02	.916	18	.111

Fuente: Elaboración propia

Posteriormente, el Test de Levene permite verificar la existencia de homogeneidad de varianzas, en la Tabla 16 se aprecia que el nivel de significancia supera el valor de .05, por lo tanto, existe homogeneidad es decir los datos tienen homocedasticidad.

**Tabla 16.**  
*Prueba de homogeneidad de varianzas para la H1*

Prueba de homogeneidad de varianzas				
Percepción de calidad de servicio	Estadístico de Levene	g1	g2	Sig.
BRECHA	0.299	1	21	.590

Fuente: Elaboración propia

Por último, se utilizó la prueba paramétrica T-Student, por ser género una variable dicotómica. En la Tabla 17 se muestra que el nivel de significancia supera el valor de .05, por lo tanto, no se rechaza la hipótesis es decir existe alineamiento de percepción de la calidad de servicio entre los colaboradores según el género.

**Tabla 17.**  
*Prueba T-Student*

Percepción de calidad de servicio		Pruebas de muestras independientes							
		Prueba T para la igualdad de medias					Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
		t	Gl	Sig.	Diferencia de medias	Inferior		Superior	
BRECHA	Se han asumido varianzas iguales	.33	21	.74	.270000	.813292	-	1.96133	
	No se han asumido varianzas iguales	.33	6.4	.75	.270000	.812423	-	2.22657	
		2		3			1.42133	3	
		2		0			1.68657	3	

Fuente: Elaboración propia

### 5.3.2. Análisis de la percepción de la calidad de servicio según la edad.

H2: Existe alineamiento en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores según la edad en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo.

La segunda hipótesis se analizó en función a la edad, los resultados descriptivos para expectativa ponderada, percepción ponderada y brecha se muestran en la Tabla 18.

Los resultados indican que existen diferencias significativas entre las medias de expectativa ponderada, percepción ponderada y brecha entre las edades. Con relación a la desviación típica la brecha presenta una mayor variabilidad.

En segundo lugar, se realizó el análisis de normalidad, para lo cual se utilizó histogramas, gráfico Q-Q y la prueba de Shapiro-Wilk. La Figura 12 muestra la distribución de frecuencias para brecha bajo un histograma para cada intervalo de edad, el cual da un indicio de que los datos no son normales, ya que se encuentran sesgados; así también el gráfico Q-Q que se muestra en la Figura 13, dan un indicio de que los datos no son normales debido a que sus valores no se alinean en la línea recta; por último para determinar la normalidad, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk la cual se muestra en la Tabla 19, en esta se puede apreciar que los niveles de significancia superan el .05 en dos de los rangos de edad, por lo tanto pese a que los gráficos daban un indicio de que los datos no eran normales, se confirma que sí lo son y se procedió a utilizar pruebas paramétricas.

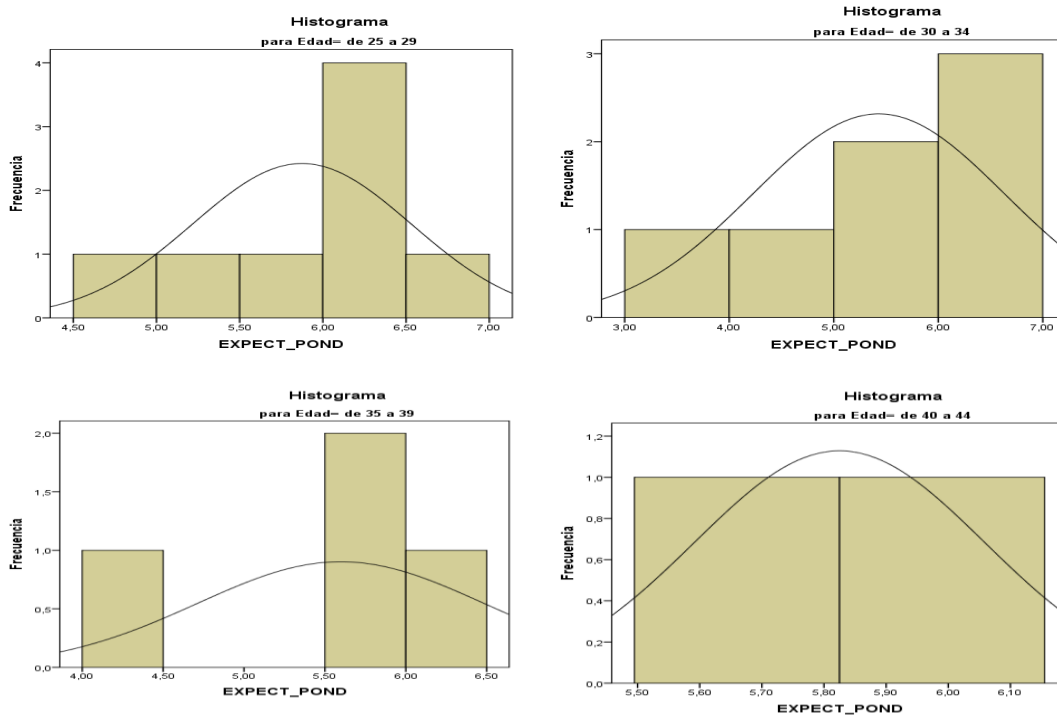
**Tabla 18.**  
*Tabla descriptiva de medias y desviación estándar en función a la edad*

Percepción de calidad de servicio	Edad	Estadístico	
		Media	Desv. Est.
Expectativa Ponderada	De 25 a 29 años	5.873	0.658
	De 30 a 34 años	5.430	1.205
	De 35 a 39 años	5.597	0.884
	De 40 a 44 años	5.825	0.233
Percepción Ponderada	De 25 a 29 años	4.700	1.366
	De 30 a 34 años	4.560	0.941
	De 35 a 39 años	5.132	1.158
	De 40 a 44 años	6.395	0.855
Brecha	De 25 a 29 años	-1.172	1.777
	De 30 a 34 años	-0.872	1.967
	De 35 a 39 años	-.465	1.051
	De 40 a 44 años	.570	0.622

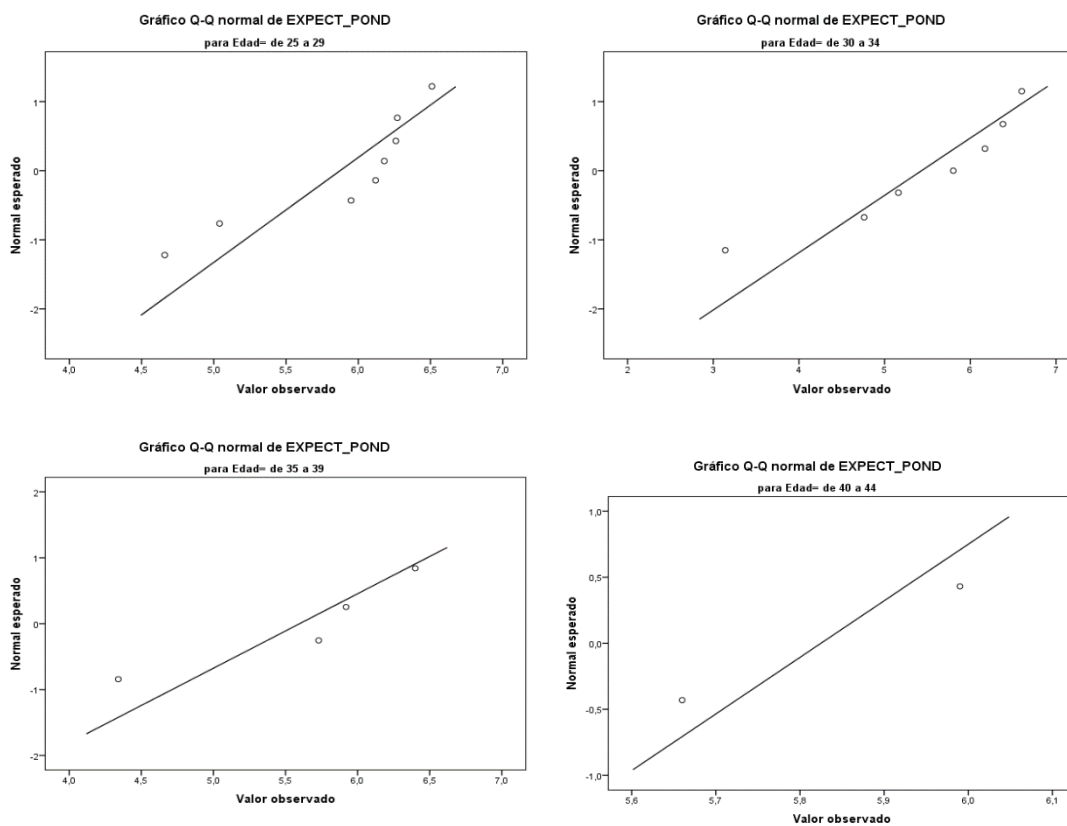
Fuente: Elaboración propia

Posteriormente, el Test de Levene permite verificar la existencia de homogeneidad de varianzas, en la Tabla 20 se aprecia que el nivel de significancia supera el valor de .05 por lo tanto existe homogeneidad, es decir los datos tienen homocedasticidad.





**Figura 12.** Distribución de frecuencias con relación a la edad  
Fuente: Elaboración propia



**Figura 13.** Distribución de datos relación a la edad  
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 19.**  
*Prueba de distribución normal en función a la edad*

Percepción de calidad de servicio	Edad	Pruebas de normalidad					
		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
BRECHA	De 25 a 29 años	.296	8	0.03757	.807	8	.034
	De 30 a 34 años	.192	7	.200*	.892	7	.286
	De 35 a 39 años	.310	4		.893	4	.395
	De 40 a 44 años	.260	2				

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 20.**  
*Prueba de homogeneidad de varianzas para la H2*

Prueba de homogeneidad de varianzas				
Percepción de calidad de servicio	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
BRECHA	0.592	3	17	.629

Fuente: Elaboración propia

Por último, se utilizó la prueba paramétrica Anova, por ser la variable edad una variable politómica. En la Tabla 21 se muestra que el nivel de significancia supera el valor de .05, por lo tanto, no se rechaza la hipótesis es decir existe alineamiento de percepción de la calidad de servicio entre los colaboradores según la edad.

**Tabla 21.**  
*Prueba Paramétrica - ANOVA*

ANOVA de un factor					
BRECHA	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	5.587	5	1.117	.387	.851
Intra-grupos	49.052	17	2.885		
Total	54.639	22			

Fuente: Elaboración propia

### 5.3.3. Análisis de la percepción de la calidad de servicio según el tiempo de servicio.

H3: Existe alineamiento en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores según el tiempo de servicio en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo.

La tercera hipótesis se analizó en función al tiempo de servicio, los resultados descriptivos para expectativa ponderada, percepción ponderada y brecha se muestran en la Tabla 22.

Los resultados indican que si existen diferencias significativas entre las medias de expectativa ponderada, percepción ponderada y brecha entre los intervalos de tiempo de servicio.

**Tabla 22.**

*Tabla descriptiva de medias y desviación estándar en función al tiempo de servicio*

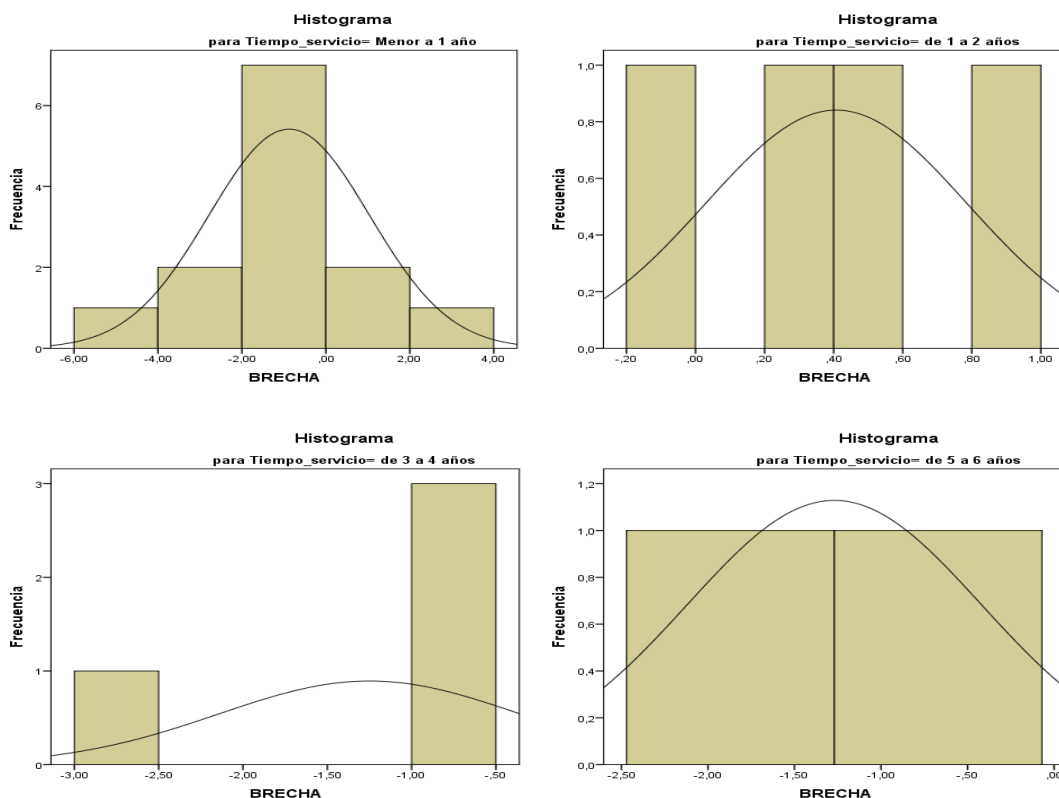
Percepción de calidad de servicio	Tiempo de servicio	Estadístico	
		Media	Desv. Típ.
Expectativa Ponderada	Menor a 1 año	5.724	0.989
	De 1 a 2 años	5.308	0.551
	De 3 a 4 años	5.790	0.714
	De 5 a 6 años	6.220	0.071
Percepción Ponderada	Menor a 1 año	4.852	1.423
	De 1 a 2 años	5.713	0.415
	De 3 a 4 años	4.540	0.698
	De 5 a 6 años	4.950	0.919
Brecha	Menor a 1 año	-0.875	1.915
	De 1 a 2 años	0.408	0.380
	De 3 a 4 años	-1.250	0.893
	De 5 a 6 años	-1.270	0.849

Fuente: Elaboración propia

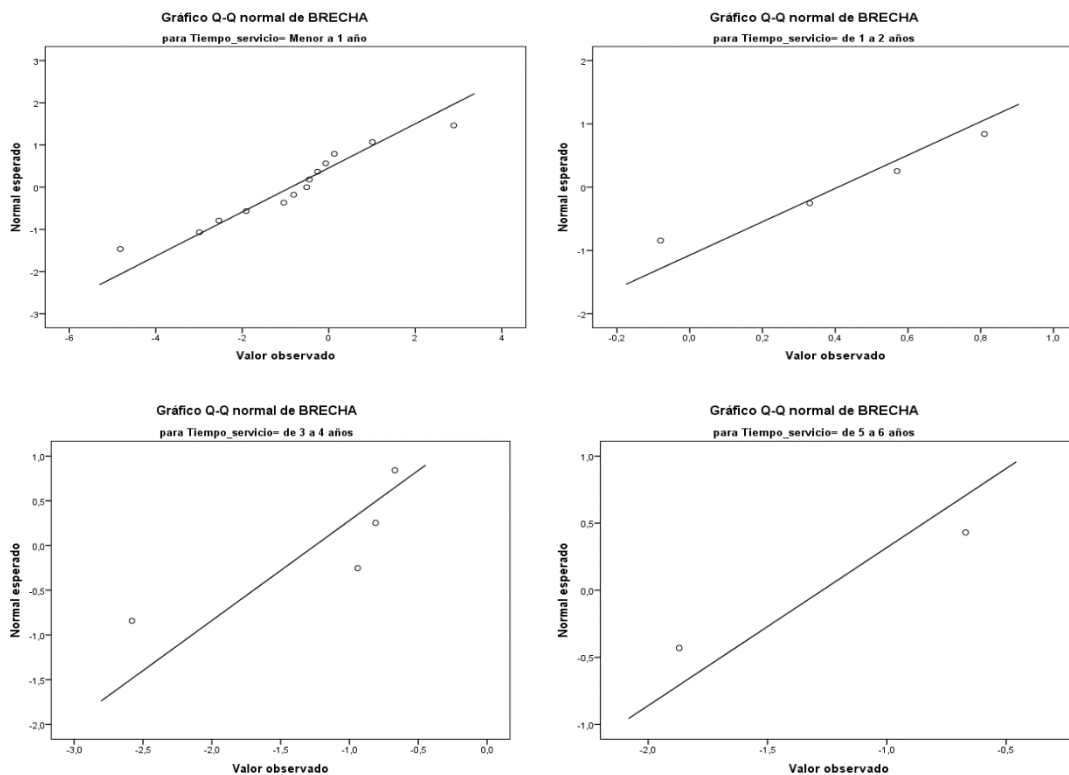
En segundo lugar, se realizó el análisis de normalidad, para lo cual se utilizó histogramas, gráfico Q-Q y la prueba de Shapiro-Wilk. La

Figura 14 muestra la distribución de frecuencias para brecha bajo un histograma para cada intervalo de tiempo de servicio, el cual permite apreciar que los datos no son normales en tres de los cuatro histogramas; así también el gráfico Q-Q que se muestra en la Figura 15, indica que los datos tienden a ser normales en dos de los cuatro gráficos, por último se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk la cual se muestra en la Tabla 23, y se puede apreciar que los niveles de significancia superan el valor de .05 en dos de intervalos de tiempo de servicio, por lo tanto se confirma que los datos son normales y se procedió a utilizar pruebas paramétricas.

Posteriormente, el Test de Levene permite verificar la existencia de homogeneidad de varianzas, en la Tabla 24 se aprecia que el nivel de significancia supera el valor de .05 por lo tanto existe homogeneidad, es decir los datos tienen homocedasticidad.



**Figura 14.** Distribución de frecuencias con relación al tiempo de servicio  
Fuente: Elaboración propia



**Figura 15.** Distribución de los datos en relación con el tiempo de servicio  
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 23.**  
*Prueba de distribución normal en función al tiempo de servicio*

Percepción de calidad de servicio	Tiempo de servicio	Pruebas de normalidad					
		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
BRECHA	Menor a 1 año	.158	13	.200*	.968	13	.865
	De 1 a 2 años	.169	4		.983	4	.917
	De 3 a 4 años	.386	4		.743	4	.033
	De 5 a 6 años	0.26025	2				

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 24.**  
*Prueba de homogeneidad de varianzas para la H3*

Prueba de homogeneidad de varianzas				
Percepción de calidad de servicio	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
BRECHA	1.454	3	19	.259

Fuente: Elaboración propia

Por último, se utilizó la prueba paramétrica Anova, por ser la variable tiempo de servicio una variable politómica. En la Tabla 25 se muestra que el nivel de significancia supera el valor de .05 por lo tanto no se rechaza la hipótesis es decir existe alineamiento de percepción de la calidad de servicio entre los colaboradores según el tiempo de servicio.

**Tabla 25.**  
*Prueba Paramétrica - ANOVA*

ANOVA de un factor					
BRECHA	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	7.102	3	2.367	.946	.438
Intra-grupos	47.537	19	2.502		
Total	54.639	22			

Fuente: Elaboración propia

### 5.3.4. Análisis de la percepción de la calidad de servicio según el grado académico.

H4: Existe alineamiento en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores según el grado académico en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo.

La cuarta hipótesis se analizó en función al grado académico, los resultados descriptivos para expectativa ponderada, percepción ponderada y brecha se muestran en la Tabla 26.

Los resultados indican que si existen diferencias significativas entre las medias de expectativa ponderada, percepción ponderada y brecha entre los grados académicos.

**Tabla 26.**  
*Tabla descriptiva de medias y desviación estándar en función al grado académico*

Percepción de calidad de servicio	Grado Académico	Estadístico	
		Media	Desv. Est.
Expectativa Ponderada	Técnico	5.590	0.600
	Bachiller	5.570	1.138
	Magister	6.084	0.351
Percepción Ponderada	Técnico	4.996	0.765
	Bachiller	5.128	0.968
	Magister	4.146	1.624
Brecha	Técnico	-0.596	0.702
	Bachiller	-0.443	1.679
	Magister	-1.938	1.939

Fuente: Elaboración propia

En segundo lugar, se realizó el análisis de normalidad, para lo cual se utilizó histogramas, gráfico Q-Q y la prueba de Shapiro-Wilk. La Figura 16 muestra la distribución de frecuencias para brecha bajo un

histograma para cada grado académico, el cual permite apreciar que los datos son normales, ya que no se encuentran sesgados; así también el gráfico Q-Q que se muestra en la Figura 17, indica que los datos son normales debido a que sus valores tienden a alinearse hacia la línea recta; por último para determinar la normalidad, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk la cual se muestra en la Tabla 27, se puede apreciar que los niveles de significancia superan el valor de .05, por lo tanto se confirma que los datos son normales y se procedió a utilizar pruebas paramétricas.

Posteriormente, el Test de Levene permite verificar la existencia de homogeneidad de varianzas, en la Tabla 28 se aprecia que el nivel de significancia supera el .05 por lo tanto existe homogeneidad, es decir los datos tienen homocedasticidad.

**Tabla 27.**  
*Prueba de distribución normal en función al grado académico*

Percepción de calidad	Grado académico	Pruebas de normalidad					
		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
BRECHA	Técnico	.237	7	,200*	.943	7	.664
	Bachiller	.161	10	,200*	.960	10	.785
	Magister	.170	5	,200*	.955	5	.774

**Tabla 28.**  
*Prueba de homogeneidad de varianzas para la H4*

Prueba de homogeneidad de varianzas				
Percepción de calidad de servicio	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
BRECHA	1.586	2	19	.231

Fuente: Elaboración propia

Por último, se utilizó la prueba paramétrica Anova, por ser la variable grado académico una variable politómica. En la Tabla 29 se



muestra que el nivel de significancia supera el valor de .05 por lo tanto no se rechaza la hipótesis es decir existe alineamiento de percepción de la calidad de servicio entre los colaboradores según el grado académico.

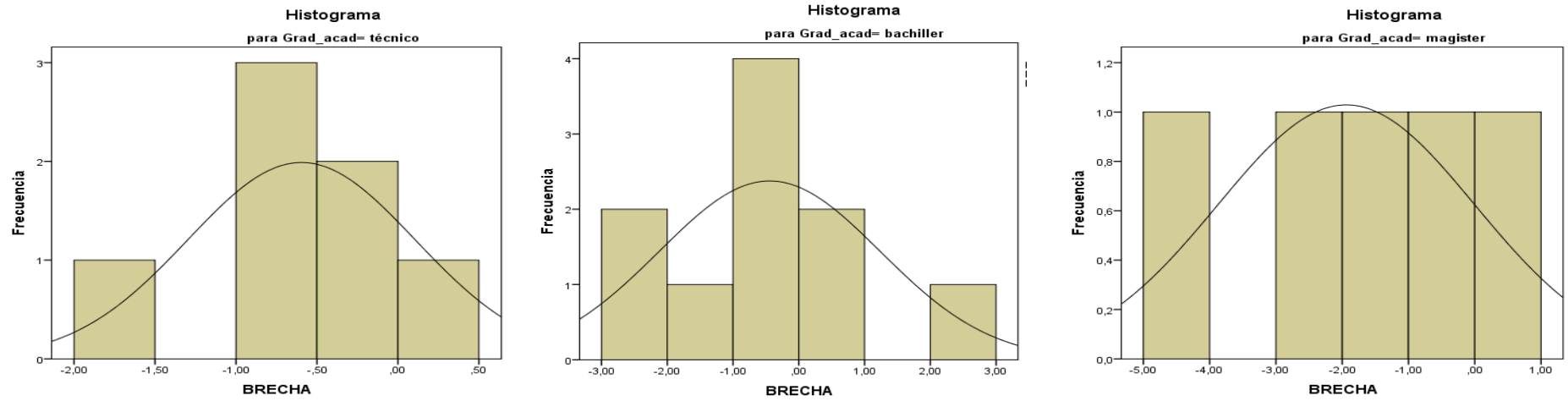


Figura 16. Distribución de frecuencias en relación al grado académico

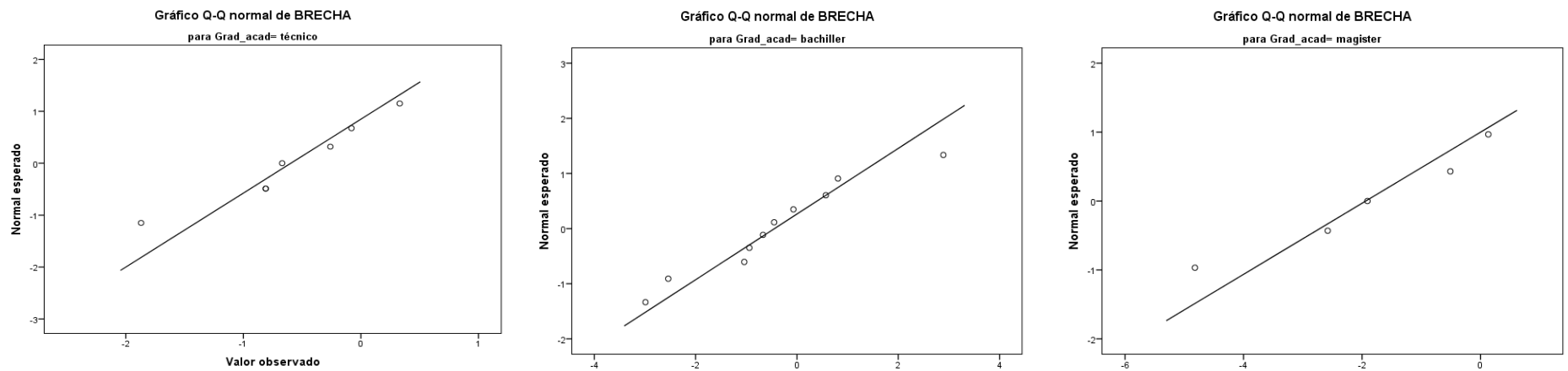


Figura 17. Distribución de datos en relación al grado académico

**Tabla 29.**  
*Prueba Paramétrica – ANOVA*

<b>ANOVA de un factor</b>					
<b>BRECHA</b>	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	11.263	3	3.754	1.645	.213
Intra-grupos	43.375	19	2.283		
Total	54.639	22			

Fuente: Elaboración propia

## **Capítulo VI: Discusión**

### **6.1. Discusión de Resultados**

A continuación, se realizó la discusión de resultados con los antecedentes obtenidos y referenciados en el capítulo II de la presente investigación

#### **6.1.1. Discusión con el primer resultado de la investigación según género.**

La tesis realizada por Díaz y Soto (2018) con título la atención y la satisfacción del cliente en la discoteca magno, en la ciudad de Chiclayo, 2016, la cual fue desarrollada en Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo-Perú, se realiza una encuesta a ambos géneros con una muestra de 363 en la cual el 51.08% son del sexo femenino y el 48.92% son del sexo masculino, personas quienes usan el servicio de 4 veces a más el servicio, ya que se sienten satisfechos y se puede verificar con los porcentajes de sus estudios(a) dimensión de la fiabilidad 40.25%, b) elementos tangibles con un porcentaje de 38.06%, (c) capacidad de respuesta, el ítem que resaltó con un total del 38.60%, (d) seguridad, la percepción más elevada con un 34.67% (e) empatía, sobresalen dos ítems el primero con un total de 40.56%.

Considerando el artículo de Zarate et al. (2018) en sus resultados nos muestra que el sexo predominante es el femenino, teniendo así la percepción de satisfacción de que para este sexo fue mayor, las dimensiones con mayor satisfacción son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estos puntos son los que se asemejan en

la investigación con título alineamiento de percepción de calidad de servicio según los colaboradores en una II. EE particular en Huancayo en el año 2017, donde la muestra de los encuestados es de 23 colaboradores teniendo un resultado de mayor involucramiento en el servicio siendo el sexo femenino con 78.3% y el sexo masculino con 21.7%, apoyados en las dimensiones: (a) Fiabilidad (b) elementos tangibles, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad, (e) empatía. Teniendo resultados favorables el criterio de la dimensión de empatía en la percepción de servicio sin ponderación (5.10), importancia relativa por criterio (20.87) y percepción de servicio ponderado (1.12). En ambas tesis podemos que uno de los criterios de mayor conformidad es la empatía, por diversos motivos en las tres investigaciones, ven esta dimensión como la que mejor percepción tienen, logrando tener así un alineamiento tanto en comparación de género y la dimensión con mayor conformidad.

#### **6.1.2. Discusión con el primer resultado de la investigación según rango de edad.**

La investigación realizada por Vázquez (2015) tiene de título Medición de la calidad del servicio para agentes de suscripción en revistas digitales a través del modelo Servqual. La cual ha sido desarrollado en la Universidad Autónoma de México. En la cual el rango de edad de las personas que usan el servicio es entre 25 y 50 años siendo así los principales verificadores de la calidad, Teniendo como resultados: Fiabilidad percepción (5.94) Seguridad percepción (6.65), Empatía (6.65). Es así como se asemeja a la investigación denominada alineamiento de percepción de calidad de servicio según los

colaboradores en una II. EE particular en Huancayo en el año 2017, ya que los colaboradores también están en un rango de edad similar ya que el rango de edad considerada es entre 25 y 44 años quienes también están involucrados en el servicio en dicha institución educativa, quienes también verifican la calidad de servicio brindado. Además, en ambas investigaciones los ítems para medir la percepción están agrupados, en función de cinco criterios: (1) Fiabilidad percepción (4.75) (2) Capacidad de respuesta percepción (4.98); (3) Seguridad percepción (5.18); (4) Empatía percepción (5.10) y (5) Elementos tangibles percepción (4.51) el criterio seguridad es con la medición más alta frente a la percepción de los demás criterios. Teniendo, así como conclusión que en ambos trabajos de investigación se puede comparar que las edades están sumergidas en el target que se consideró y también que el criterio de la dimensión más sobresaliente es la de seguridad siendo la de mayor aceptación, es así como se puede ver que hay un alineamiento en ambos casos.

### **6.1.3. Discusión con el primer resultado de la investigación según tiempo de servicio.**

En el artículo de Martínez et al. (2016) con título el desempeño docente y la calidad educativa, nos dice concretamente que existe una correlación entre los años de servicio docente y la calidad educativa desde el enfoque de los inputs, ya que los docentes indican que son de suma importancia para el logro de la calidad educativa, debido a que son los que están en contacto directo con los alumnos durante la jornada escolar, así como en comunicación con los padres de familia. Son el

vínculo entre los diferentes actores del proceso educativo. Siendo así semejante a la investigación presente, con título alineamiento de percepción de calidad de servicio según los colaboradores en una II. EE particular en Huancayo en el año 2017, donde la percepción mayor esta entre el año a 6 años de servicio con alta ponderación entre 1-2 años (5.79) y 5-6 años (4.95), siendo así que se contrasta en ambas investigaciones que el tiempo de servicio de los colaboradores es importante influyendo de manera importante y directa en la calidad de servicio, teniendo así una percepción de calidad de servicio (4.96), considerando a la dimensión de seguridad como la más alta en cuanto a ello, ya que los docentes trabajan directamente con los alumnos y padres de familia.

#### **6.1.4. Discusión con el primer resultado de la investigación según grado académico.**

En la investigación de Reyes et al. (2012) denominado percepción docente de la calidad del servicio educativo universitario. Tiene como propósito analizar las dimensiones clave en mayor medida se relacionan con la percepción de los profesores sobre el éxito en la calidad del servicio educativo en la universidad. Los investigadores consideran una población total de profesores es de 32 según grados de instrucción entre: (a) técnicos, (b) bachiller y (c) magister. En los resultados Se obtuvo la fiabilidad de la escala Servqual, el cual indica una consistencia interna de las respuestas. Elementos Tangibles (media 2,7); La dimensión teórica Confiabilidad (media 3.0). La dimensión

teórica Capacidad de respuesta (media 3,03). La dimensión teórica de Seguridad (media 3.11). La dimensión teórica Empatía (media 3,19).

El artículo de Zarate et al. (2018) tiene como resultado según grado de instrucción que prevaleció son con estudios superiores universitarios y considerando como las más satisfactorias las dimensiones la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, teniendo, así como la más baja la dimensión de elementos tangibles. La investigación y el artículo se asemejan a la investigación denominada alineamiento de percepción de calidad de servicio según los colaboradores en una II. EE particular en Huancayo en el año 2017, en el cual se obtiene como resultado de 23 colaboradores encuestados están dentro del grado de instrucción: (a) técnicos, (b) bachiller y (c) magister que la dimensión más baja en la media es la dimensión de elemento tangible (4.51), habiendo así un claro contraste de resultados, porque ambos trabajos de investigación tienen a la dimensión de elementos tangibles como la más baja, teniendo así que fortalecerla.



## Conclusiones

La presente investigación se propuso para identificar si existe alineamiento en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo, según los resultados y sus contrastaciones de esta investigación realizada a través del método Servqual resulto apropiada para poder evaluar y confirmar que si existe alineamiento en la percepción de los colaboradores según género, rango de edad, tiempos de servicio y grado académico, logrando así una consistencia en la calidad de servicio.

Lo anterior permite confirmar respecto a la hipótesis de investigación a través de los resultados que, a pesar de haber alineamiento en la percepción entre los colaboradores según los criterios mencionados, según género la dimensión con mayor conformidad de satisfacción es la empatía, no obstante, las otras dimensiones a pesar de que no sean tan bajos sus niveles no se están logrando la percepción de satisfacción del servicio de calidad esperada.

Los resultados revelaron que existe alineamiento en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores según el rango de edad en dicha Institución Educativa. Ya que la dimensión más sobresaliente es la seguridad, y la más significativa en la institución educativa ya que los colaboradores se encuentran entre 25 y 44 años quienes también están involucrados en el servicio en dicha institución educativa y además verifican la calidad de servicio brindado.

Asimismo, se concluye que existe alineamiento en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores según el tiempo de servicio, ya que según los resultados existe una correlación entre los años de servicio, influyendo así de manera importante en la calidad de servicio, donde también podemos observar que la dimensión de

seguridad es la más alta en cuanto a los criterios, por lo mismo de que los colaboradores trabajan directamente con los alumnos y padres de familia.

En cuanto a la última hipótesis no se rechaza puesto que existe un alineamiento en la percepción de calidad de servicio entre los colaboradores según el grado académico en una institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo, se puede concluir que además de ello, aún queda por mejorar una de las dimensiones del modelo Servqual, y esta es la de elementos tangibles, porque para poder tener una buena satisfacción, es necesario que la Institución Educativa cuenten con los materiales necesarios, gracias al cual se logre un mayor desempeño educativo.

## Recomendaciones

Para poder incrementar el grado de satisfacción en cuanto a la percepción de los colaboradores de la institución educativa de nivel inicial en la provincia de Huancayo, es necesario enfocarse en las dimensiones que aún no alcanzan el mismo nivel de aceptación y satisfacción, para estas mejoras recomiendo fortalecer esta, con implementar un programa de capacitación que pueda realizar un análisis por separado de cada una de las dimensiones para que de ese modo se logre hacer una mejora general la calidad de servicio, de acuerdo a las dimensiones que considera el Servqual.

Conocida ya la dimensión de mayor conformidad en la percepción entre los colaboradores según género siendo la dimensión empatía, recomiendo fortalecerla por el grado de importancia en su satisfacción del servicio, que se realice capacitaciones de atención personalizada, cumplir con lo que se promete en el tiempo indicado.

En relación con los colaboradores según el rango de edad y tiempo de servicio, ellos valoran mucho la seguridad es por ello por lo que recomiendo mejorar las instalaciones, implementación de capacitaciones de temas actuales, adquisición de libros modernos para que estén en constante actualización y puedan brindar un servicio oportuno.

Considerando lo anterior y teniendo en cuenta que son menos valoradas las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, recomiendo mejorar la imagen de los docentes en cuanto a aplomo con talleres de liderazgo y oratoria, porque de ese modo la imagen institucional aumentara y esto causara mayo satisfacción en los clientes.

Por último, según el grado académico al ser la dimensión de elementos tangibles la más baja de todos recomiendo innovar en el servicio que brindan, es decir creación de una página web en el cual involucren una intranet, donde los padres puedan ver las tareas, notas asistencia de sus hijos, logrando así un mayor desempeño educativo, ya que trabajarían colegio, colaborador y padre de familia.

### Referencias

- Arias, F. (2006).** *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6a ed. Venezuela: Editorial EPISTEME
- Banco Mundial (19 de septiembre de 2017).** Educación. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/topic/education/overview#2>
- Bernal, C. (2010).** *Metodología de la investigación*. 3a ed. Colombia: Pearson Educación
- Biberley, (06 de junio de 2016).** Régimen jurídico de la antigüedad en la empresa. Recuperado de <https://www.iberley.es/temas/regimen-juridico-antiguedad-empresa-14641>
- Camisón, C., Cruz, S. & Gonzales, T. (2006).** *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- Cauas, D. (s/f).** Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Recuperado de [https://www.academia.edu/11162820/variables\\_de\\_Daniel\\_Cauas](https://www.academia.edu/11162820/variables_de_Daniel_Cauas)
- Corral, Y. (2009).** Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista Ciencias de la Educación*, 19 (33), 230-247. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Díaz, M., & Soto, L. (2018).** *La atención y la satisfacción del cliente en la discoteca magno, en la ciudad de Chiclayo, 2016*. (Tesis de grado). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/1174>.
- Escobar, J. & Cuervo, A. (2008).** Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*, 6, 27-36. Recuperado de [http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf)

**Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, L. (2010).** *Metodología de la Investigación*. 5a ed. México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

**Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica - IPEBA (2013).** ¿Qué y cómo evaluamos la gestión de la institución educativa? Recuperado de [https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/GUIA\\_EBR\\_ccarat.pdf](https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/GUIA_EBR_ccarat.pdf)

**Jélvez, A., Riquelme, Y., & Gómez, N. (2009).** Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile. *Horizontes Empresariales*, 9, 51-72. Recuperado de <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/42/version%209-2/marketing.pdf>

**Malhotra, N. (2008).** *Investigación de Mercados*. 5ed. México: Pearson Educación.

**Martínez, G., Guevara, A., & Valles, M. (2016).** El desempeño docente y la calidad educativa. *Ra Ximhai*, 12 (6), 123-134. Recuperada de <http://www.redalyc.org/pdf/461/46148194007.pdf>

**McGuigan, F. (1996).** *Psicología experimental*. 6 ed. México: Prentice- Hall.

**Mendoza, P. (2000).** Los Grados Académicos: Surgimiento y Evolución. *Anales de la Facultad de Medicina*, 61(4), 278-284. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/379/37961403.pdf>

**Mora, B. (2011).** La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

**Mozo, L. (s.f).** Edad y formación deportiva. Un enfoque epistemológico. Recuperado de <http://www.efdeportes.com/efd138/edad-y-formacion-deportiva.htm>

- Oliva, D. & Jair, E. (2005).** Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Ontón, S., Mendoza, S. & Ponce, O. (2010).** *Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: Expectativas y percepción del pasajero turista.* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4562>
- Organización Mundial de Salud. (2018).** Género. Recuperado de <http://www.who.int/topics/gender/es/>
- Peralta, J. (2006).** Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Limite*, 1(14), 195-214. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83601409>
- Ramírez, A. (s.f.).** Metodología de la investigación científica. Recuperado de <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educación/1.pdf>
- Reyes, O, Reyes, M, y Rodríguez, P (2012)** Percepción docente de la calidad del servicio educativo universitario. *Sotavento M.B.A.*, 19, 114-127. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5137552>.
- Robbins, S., Judge, T. (2009).** *Comportamiento organizacional.* 10a ed. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Ropa, B. (2014).** Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 67-73. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5420471.pdf>
- Setó, D. (2004).** *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente.* 1a ed. Madrid: ESIC Editorial

- Tamayo, M. (2003).** *El proceso de la investigación científica*. 4a ed. México: Editorial Limusa, S.A. de C.V.
- Vazquez, S. (2015).** Medición de la Calidad del Servicio para Agentes de Suscripción en Revistas Digitales a Través del Modelo Servqual, *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 3(1), 53-68 Recuperado de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2643166](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2643166)
- Vara, A. (2012).** Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Lima: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres.
- Vargas, Z. (2009).** La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33 (1), 155-165. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Vera, J., & Trujillo, A. (2009).** El papel de la calidad del servicio del restaurante como antecedente de la lealtad del cliente. *Panorama socioeconómico*, (38), pp. 16-30. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/399/39912023003.pdf>
- Zarate, M., Luna, C., Negrón, J., & Correa, L. (2018).** Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en un hospital nacional de policías. *Artículo Original*, 18(2), 43-50. Recuperado de <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/1285/1176>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1993).** *Calidad total en la gestión de servicios*. España: Ediciones Diaz de Santos, S.A. de C.V.



## **Apéndices**

## Apéndice A

### INSTRUMENTO SERVQUAL



SERVICE QUALITY MODEL  
Instrumento de Evaluación de la Calidad de Servicio

**SERVQUAL**

Objetivo:

La presente encuesta tiene como objetivo conocer las percepciones que, como clientes, tienen sobre la calidad de servicio brindado el jardín de niños.

Es anónima y voluntaria; sin embargo, requiere de algunos datos generales con fines estadísticos.

Los resultados servirán para hacer un diagnóstico sobre las características del servicio brindado en la organización.

Importante:

No ponga su nombre ni firme la encuesta

Basado en su experiencia como cliente, se le presenta un cuestionario para conocer su expectativa y su percepción sobre la calidad de servicio brindado en el jardín de niños.

Al referirnos al servicio de la Institución Educativa, se incluye toda la experiencia en cualquiera de las dimensiones y funciones: ventas, atención al cliente, operaciones, cobranza, seguridad, áreas, ambientes, zona de circulación, experiencia, etc.

Indicaciones

Usted encontrará que el instrumento ha sido dividido en dos segmentos. En el primer segmento, la calificación debe ser anotada utilizando los números entre el 1 y 7, sabiendo que 1 representa una conformidad muy baja y 7 representa una conformidad muy alta. En el segundo segmento, la calificación debe sumar 100 puntos, repartidos según la relevancia que usted asigne.

Lo primero que tendrá que completar es la columna (en gris) denominada "Expectativa". Por favor, indíquenos hasta qué punto piensa que la institución educativa DEBERÍA cumplir con la afirmación planteada. Si cree, que la afirmación leída no debería ser *esencial* para considerar que la institución educativa brinda servicios con calidad, registre el número 1. Si cree, que la afirmación leída debería ser *absolutamente esencial* para considerar que la institución educativa brinda sus servicios con calidad, registre el número 7.

		Expectativa
1	Mi institución educativa, cuenta con equipos de aspectos modernos	
2	Mi institución educativa, tiene instalaciones visualmente agradables.	
3	Mi institución educativa, cuenta con personal de apariencia impecable.	

Terminado de completar las indicaciones anteriores, califique en la columna (en blanco) denominada "Percepción". Por favor, indíquenos hasta qué punto piensa que la institución educativa POSEE o CUMPLE, realmente, con la afirmación planteada. Si está *fuertemente en desacuerdo* con que la institución educativa no posee o no cumple la afirmación leída, registre el número 1. Si está *fuertemente de acuerdo* con que la institución educativa si posee o cumple la afirmación leída, registre el número 7.

Expectativa      Percepción

1	Mi institución educativa, cuenta con equipos de aspectos modernos		
2	Mi institución educativa, tiene instalaciones visualmente agradables.		
3	Mi institución educativa, cuenta con personal de apariencia impecable.		

**Finalmente, distribuya un total de 100 puntos entre las cinco características (registradas con A, B, C, D y E) de acuerdo con la importancia que tiene para usted cada una de ellas. Cuanto más importante sea para usted la característica mencionada, más puntos le asignará. Asegúrese que, en total, sumen 100 puntos.**

		Puntaje
A	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación que se utiliza.	
B	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma segura y precisa	

Puede iniciar con la encuesta.

### SERVICE QUALITY MODEL

Instrumento de Evaluación de la Calidad de Servicio

Expectativa Percepción

1	Mi institución educativa, cuenta con equipos de aspectos modernos		
2	Mi institución educativa, tiene instalaciones visualmente agradables.		
3	Mi institución educativa, cuenta con personal de apariencia impecable.		
4	Mi institución educativa, cuenta con folletos, afiches, comprobantes, y formularios de diseño agradable.		
5	Mi institución educativa, cumple con lo que promete.		
6	En mi institución educativa, el personal muestra sincero interés en resolver los problemas del cliente.		
7	Mi institución educativa, realiza las cosas bien en la primera oportunidad.		
8	Mi institución educativa, entrega los servicios a los clientes en el momento en que lo prometieron.		
9	Mi institución educativa, insiste en llevar sus registros y documentos libre de errores.		
10	En mi institución educativa, el personal informa con precisión a los clientes de cuando concluirá cada servicio.		
11	En mi institución educativa, el personal siempre brinda una atención puntual a los clientes.		

12	En mi institución educativa, el personal siempre se muestra deseoso de ayudar a los clientes.		
13	En mi institución educativa, el personal siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los clientes.		
14	En mi institución educativa, el comportamiento del personal infunde confianza en los clientes.		
15	En mi institución educativa, los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa.		
16	En mi institución educativa, el personal es cortés (amable) en la atención a los clientes.		
17	En mi institución educativa, el personal tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los clientes.		
18	Mi institución educativa, brinda a los clientes atención personalizada.		
19	Mi institución educativa, tiene un horario conveniente en sus servicios para atender a todos sus clientes.		
20	Mi institución educativa, cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los clientes.		
21	Mi institución educativa, tiene como prioridad los intereses de los clientes.		
22	Mi institución educativa, entiende las necesidades específicas de los clientes cuando les ofrece algún servicio.		

Puntaje

A	<b>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación que se utiliza.</b>		
B	<b>Habilidad para realizar el servicio prometido de forma segura y precisa</b>		
C	<b>Disposición de la institución educativa para ayudar a los clientes a darles un servicio rápido.</b>		
D	<b>Conocimiento y trato amable de los empleados y su habilidad para transmitir un sentimiento de fe y confianza.</b>		
E	<b>Cuidado y atención individualizada que la institución educativa les da a sus clientes</b>		
		Suma =	100

Género: **Mas**  **Fem**  Edad: \_\_\_\_\_Grado Académico: **Sin**  **Téc**  **Bach**  **Mag**  **Doc** 

Tiempo de servicio en la institución: \_\_\_\_\_

## Apéndice B

### MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por el presente, certifico que he sido informado sobre el propósito, procedimientos, beneficios y manejo de confidencialidad, de la investigación denominada “PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN EL JARDÍN DE NIÑOS CYBER KIDS DE LA CIUDAD DE HUANCAYO”.

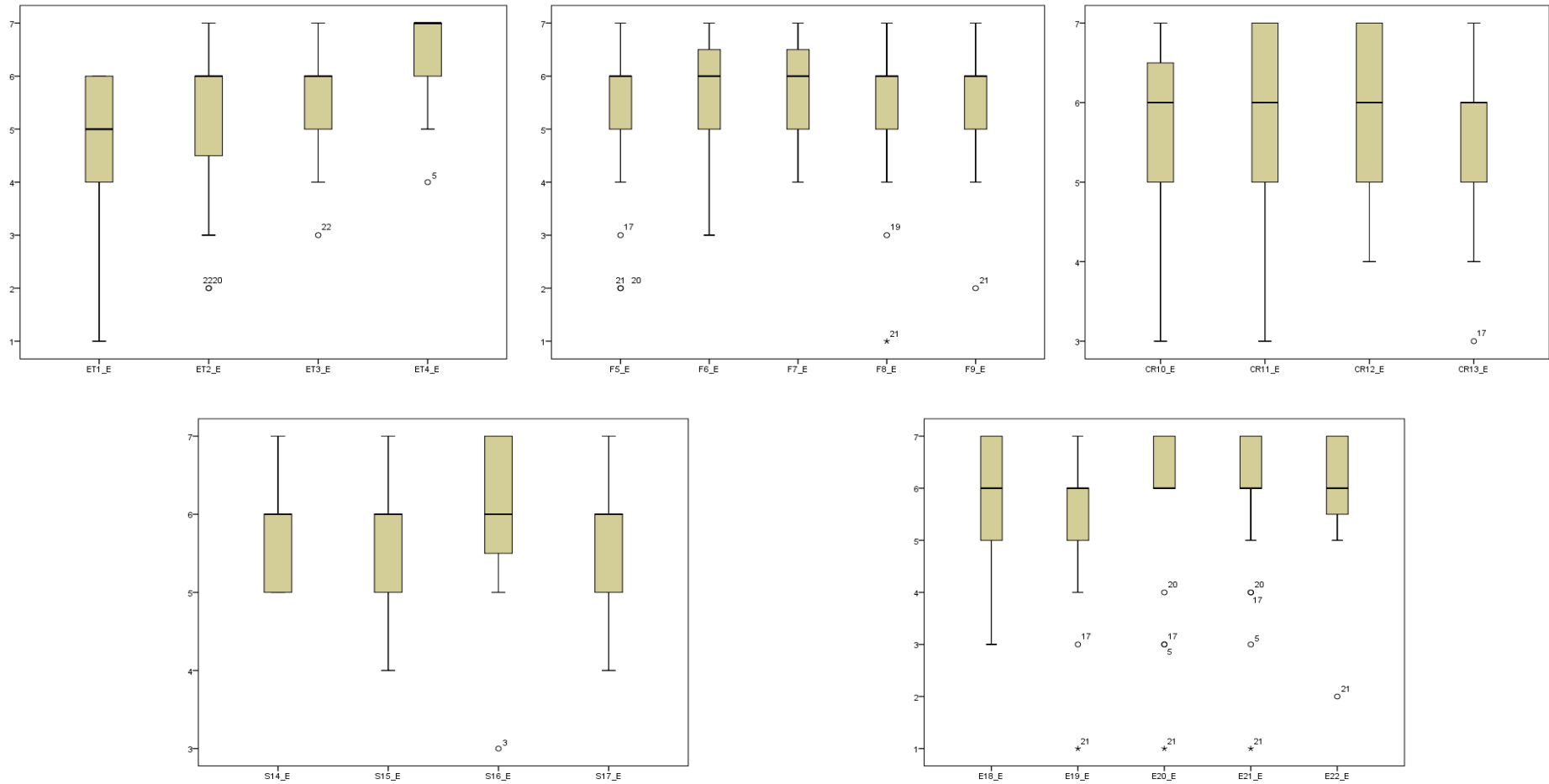
He leído el documento hoja de Información del Estudio y entiendo claramente cada uno de los aspectos antes mencionados; además se me ha informado que el tratamiento de los datos serán anónimos, confidenciales y de interés eminentemente académico.

Certifico a su vez que he entendido mis derechos como participante de este estudio y voluntariamente consiento a participar en el mismo. Además, entiendo de qué se trata y las razones por las que se está llevando a cabo.

Núm.	APELLIDOS Y NOMBRES	Nº DNI	FECHA	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

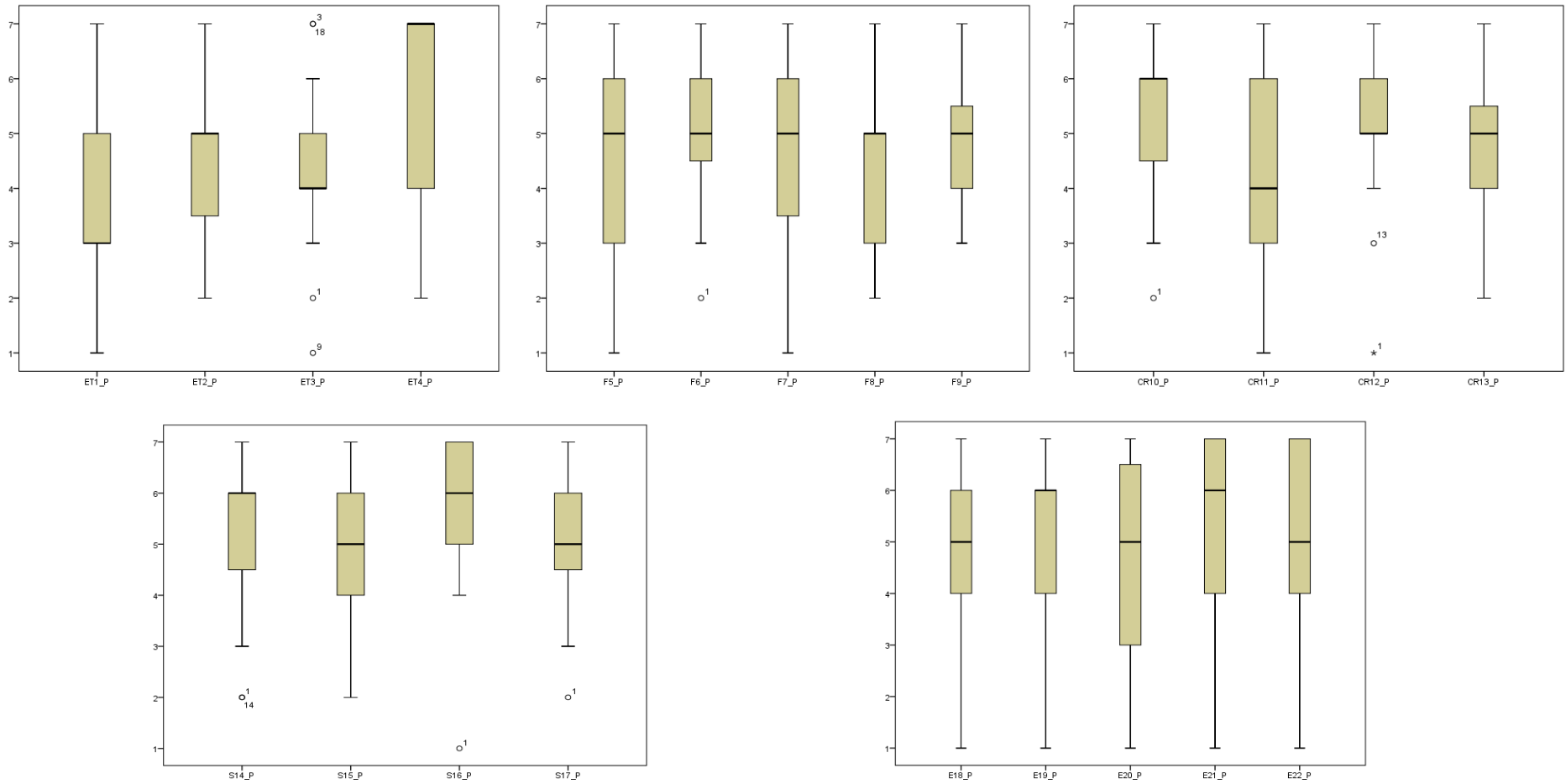
## Apéndice C

### DIAGRAMA DE CAJAS Y BIGOTES PARA LA EXPECTATIVA DE SERVICIO



## Apéndice D

### DIAGRAMA DE CAJAS Y BIGOTES PARA LA PERCEPCIÓN DE SERVICIO



## Apéndice E

### COMUNALIDADES

Comunalidades			Comunalidades		
	Inicial	Extracción		Inicial	Extracción
ET1_E	1.000	.870	ET1_P	1.000	.836
ET2_E	1.000	.790	ET2_P	1.000	.877
ET3_E	1.000	.866	ET3_P	1.000	.863
ET4_E	1.000	.775	ET4_P	1.000	.694
F5_E	1.000	.760	F5_P	1.000	.745
F6_E	1.000	.819	F6_P	1.000	.759
F7_E	1.000	.745	F7_P	1.000	.858
F8_E	1.000	.758	F8_P	1.000	.686
F9_E	1.000	.691	F9_P	1.000	.781
CR10_E	1.000	.744	CR10_P	1.000	.799
CR11_E	1.000	.813	CR11_P	1.000	.758
CR12_E	1.000	.721	CR12_P	1.000	.795
CR13_E	1.000	.826	CR13_P	1.000	.784
S14_E	1.000	.882	S14_P	1.000	.822
S15_E	1.000	.866	S15_P	1.000	.805
S16_E	1.000	.617	S16_P	1.000	.679
S17_E	1.000	.819	S17_P	1.000	.870
E18_E	1.000	.859	E18_P	1.000	.741
E19_E	1.000	.890	E19_P	1.000	.877
E20_E	1.000	.915	E20_P	1.000	.836
E21_E	1.000	.902	E21_P	1.000	.818
E22_E	1.000	.852	E22_P	1.000	.787
Método de extracción: Análisis de Componentes principales.			Método de extracción: Análisis de Componentes principales.		



## Apéndice F

### EVIDENCIA

