

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Expectativa de los clientes sobre la calidad de servicio
en la II.EE. Norbert Winner del distrito de Chilca en
el año 2018**

Evelin Crispin Mendoza

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración

Huancayo, 2020

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Mag. Pedro Bernabe Venegas Rodríguez

Dedicatoria

Este esfuerzo de investigación, lo consagro a Dios a mis adorables padres, Norma y Senobio por darme salud y vida; a mi familia: Bettsy, Ruben, Yarusca, Gabriela, Coco y Willy especialmente a mi hermano Manuel, por ser siempre un apoyo incondicional en la consecución de mis metas; y a mi familia, por ser fuente que me inspira a superarme día a día.

Evelin Crispín Mendoza

Agradecimientos

A Dios, nuestro señor, por darme fortaleza y ser mi guía; se lo esencial que ha sido en mi posición firme de alcanzar mi meta, mi alegría, ya que pondré siempre en tus manos alcanzar otras que espero sea para tu gloria.

Quiero agradecer a mis padres por hacer de mí una mejor persona y por siempre compartir conmigo mis aciertos y desaciertos a pesar de la distancia.

Manifiesto mis más sinceras gratitudes, a todas aquellas personas que me apoyaron de manera desinteresada en la elaboración y conclusión de esta investigación. Especialmente, a mi asesor de tesis Prof. Pedro Bernabe Venegas Rodríguez quien supo guiarme en todo el proceso investigativo con interés y entusiasmo.

A todos los docentes, amistades de la carrera profesional que en sus críticas y sugerencias me permitieron perfeccionar la tesis que se realizó.

Finalmente, mis profesores de la Universidad Continental, quienes supieron transmitir de manera acertada sus conocimientos.

De corazón, mil gracias a todos.

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos.....	ii
Lista de Tablas	vi
Lista de Figuras.....	vii
Resumen	viii
<i>Abstract</i>	ix
Introducción.....	x
Capítulo I: Planteamiento Del Estudio.....	1
1.1. Delimitación de la Investigación.....	1
1.1.1. Espacial.....	1
1.1.2. Temporal.....	1
1.1.3. Conceptual.....	1
1.2. Planteamiento del Problema	2
1.3. Formulación del Problema.....	4
1.3.1. Problema General.....	4
1.3.2. Problemas Específicos.....	4
1.4. Objetivos de la Investigación.....	4
1.4.1. Objetivos Generales.....	4
1.4.2. Objetivos Específicos.....	5
1.5. Justificación de la Investigación	5
1.5.1. Justificación Teórica.....	5
1.5.2. Justificación Práctica.....	5
1.5.3. Justificación Metodológica.....	6
Capítulo II: Marco Teórico.....	7
2.1. Antecedentes de Investigación.....	7

2.1.1. Artículos Científicos.....	7
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.....	9
2.2. Bases Teóricas.....	13
2.2.1. Modelo de calidad de servicio de atributo	13
2.2.2. Modelos de valor ideal de la calidad de servicio:	14
2.2.3. Modelo de atributo y de efecto general.	15
2.2.4. Modelo de la calidad percibida de servicio y satisfacción.....	16
2.2.5. Modelo de la calidad de servicio interno	17
2.2.5.1. Elementos tangibles.	18
2.2.5.2. Fiabilidad.	18
2.2.5.3. Capacidad de respuesta.....	18
2.2.5.4.Seguridad.	19
2.2.5.5. Empatía.	19
2.3. Definición de Términos Básicos	19
Capítulo III: Hipótesis Y Variables	22
3.1. Hipótesis	22
3.1. Hipótesis General.	22
3.2. Hipótesis Específicas.	22
3.2. Identificación de variables	22
3.3. Operacionalización de Variables.....	22
Capítulo IV: Metodología.....	23
4.1. Métodos de Investigación	23
4.1.1. Métodos Generales.	23
4.1.2. Métodos Específicos.....	23
4.2. Configuración de la Investigación.....	23

4.2.1. Enfoque de la investigación	23
4.2.2. Tipo de investigación.....	24
4.2.3. Nivel de investigación	24
4.2.4. Diseño de investigación.....	25
4.3. Población y Muestra.....	25
4.3.1. Población.....	25
4.3.2. Muestra.	26
4.3.2.1. Unidad de análisis.....	26
4.3.2.2. Tamaño de la muestra.....	26
4.3.2.3. Selección de la muestra.....	27
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
4.4.1. Técnicas.	27
4.4.2. Instrumentos.....	27
4.5. Proceso de recolección de datos.....	31
4.6. Descripción del Análisis de datos y prueba de hipótesis.....	31
4.6.1. Descripción del Análisis Descriptivo.	31
4.6.2. Descripción del Análisis Inferencial.	32
4.6.3. Descripción de la Prueba De Hipótesis.	32
Capítulo V: Resultados.....	34
5.1. Descripción del Trabajo de Campo	34
5.2. Presentación de Resultados.....	35
5.2.1. Descripción de los participantes.....	35
5.2.2. Descripción de los criterios.....	35
5.3. Contrastación de Resultados	38
5.3.1. Contrastación de la Hipótesis específica 1 (H_{0e1})	39

5.3.2. Contrastación de la Hipótesis específica 2 ($H_{0e} 2$)	42
5.3.3. Contrastación de la Hipótesis específica 3 ($H_{0e} 3$)	47
5.3.4. Contrastación de la Hipótesis específica 4 ($H_{0e} 4$)	50
5.3.5. Contrastación de la Hipótesis general 5 ($H_{0e} 5$)	54
Capítulo Vi: Discusión	56
6.1. Discusión de resultados	56
Conclusiones	60
Recomendaciones	64
Referencias	66
Apéndice A	70
Apéndice B	71
Apéndice C	73
Apéndice D	75
Apéndice E	76
Apéndice F	78
Apéndice G	82
Apéndice H	83
Apéndice I	86

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Clasificación de criterios con codificación</i>	28
Tabla 2 <i>Clasificación de los criterios para un mejor manejo</i>	30
Tabla 3 <i>Muestra clasificada por genero, edad, tiempo de uso de actividad laboral y grado académico</i>	34
Tabla 4 <i>Expectativa global no ponderada</i>	35
Tabla 5 <i>Importancia relativa por criterio</i>	37
Tabla 6 <i>Media y desviación estándar según edad</i>	39
Tabla 7 <i>Prueba de distribución normal por criterio según género</i>	40
Tabla 8 <i>Homogeneidad de varianzas por criterio según género</i>	41
Tabla 9 <i>Prueba no paramétrica de U.Mann-Whitney para la variable género</i>	41
Tabla 10 <i>Media y desviación estándar según edad</i>	43
Tabla 11 <i>Prueba de distribución normal por criterio según edad</i>	44
Tabla 12 <i>Homogeneidad de la varianza por criterio según edad</i>	45
Tabla 13 <i>Prueba no paramétrica Kruskal Wallis para la variable edad</i>	46
Tabla 14 <i>Media y desviación estándar según uso de servicio</i>	47
Tabla 15 <i>Prueba de distribución normal por criterio según tiempo de uso de servicio</i>	45
Tabla 16 <i>Homogeneidad de la varianza por criterio según tiempo de uso de servicio</i>	49
Tabla 17 <i>Prueba no paramétrica de Kruskal Wallis para variable tiempo de uso</i>	49
Tabla 18 <i>Media y desviación estándar según grado académico</i>	50
Tabla 19 <i>Prueba de distribución normal por criterio según grado académico</i>	51
Tabla 20 <i>Homogeneidad de la varianza por criterio según el grado académico</i>	52
Tabla 21 <i>Prueba no paramétrica según Kruskal Wallis para la variable grado académico</i> .	53
Tabla 22 <i>Contrastación de la hipótesis general</i>	54

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Modelos de calidad de servicio	13
<i>Figura 2.</i> Modelos de calidad de servicio de atributo.....	14
<i>Figura 3.</i> Modelos de calidad de servicio de atributo.....	15
<i>Figura 4.</i> Modelos de calidad de servicio de atributo.....	16
<i>Figura 5.</i> Modelos de calidad de servicio de atributo.....	17
<i>Figura 6.</i> expectativa global ponderada de loa clientes	38
<i>Figura 7.</i> Diferencia de la expectativa debido a género	42
<i>Figura 8.</i> Diferencia de la expectativa debido a edades	46
<i>Figura 9.</i> diferencia de la expectativa debido al tiempo de uso del servicio	50
<i>Figura 10.</i> Diferencia de la expectativa debido al grado académico.....	53

Resumen

La presente investigación se concentra en estudiar la expectativa de los clientes sobre la calidad de servicio en la institución educativa Norbert Winner del distrito de Chilca en el año 2018, donde los clientes de la institución educativa son los únicos protagonistas de la evaluación, hasta la fecha, la calidad de servicio es la prioridad para la representatividad de una organización en cada servicio brindado. El diseño de la investigación es de tipo no experimental, descriptivo, teniendo como población conformada por 65 padres de familia por personas de ambos géneros de edades de 20 a 54 años, hallando la muestra de la investigación a 56 participantes. Para respaldar la investigación se hace uso del instrumento de medición llamado SERVQUAL, el cual tiene el propósito de mejorar la calidad de servicio ofrecida por las organizaciones. Este cuestionario evalúa los 5 criterios (a) elementos tangibles, (b) fiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad y (e) empatía. El resultado obtenido al final de la evaluación dio a conocer diferencia de expectativa en relación a la variable interviniente, (a) edad, (b) género, (c) tiempo de servicio, y (d) grado académico. De la misma manera se comprobó estadísticamente; por tal motivo, con suficiente evidencia empírica se puede concluir identificación de las diferencias de la expectativa, con la finalidad de contribuir al inicio de un alineamiento de la calidad que la institución educativa espera brindar y la expectativa de los clientes padres de familia como clientes.

Palabras clave: Expectativa, calidad de servicio, criterios, organización, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Abstract

This research focuses on studying the expectations of customers about the quality of service at the Norbert Winner educational institution of the district of Chilca in 2018, where the clients of the educational institution are the only protagonists of the evaluation, to date, the quality of service is the priority for the representativeness of an organization in each service provided. The research design is non-experimental, descriptive, with a population consisting of 65 parents, people of both genders and ages between 20 to 54 years; finding the research sample to 56 participants. To support the research, the measuring instrument called SERVQUAL is used, which has the purpose of improving the quality of service offered by organizations. This questionnaire evaluates the 5 criteria (a) tangible elements, (b) reliability, (c) responsiveness, (d) security and (e) empathy. The result obtained at the end of the evaluation revealed the difference in expectation in relation to the intervening variable, (a) age, (b) gender, (c) service time, and (d) academic degree. In the same way it was statistically verified; for this reason, with sufficient empirical evidence, the identification of differences in expectations can be concluded, with the purpose of contributing to the beginning of an alignment of the quality that the educational institution hopes to provide and the expectation of parents as clients.

Keywords: expectation and quality of service, criteria, organization, tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy.

Introducción

El sector donde se realizó la investigación es en la institución educativa Norbert Winner del distrito de Chilca, con el objetivo de identificar diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los clientes. Según el Ministerio de Educación del Perú ley Nro. 28044, la educación es un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral de las personas, al pleno desarrollo de sus potencialidades, a la creación de cultura, y al desarrollo de la familia y de la comunidad nacional, latinoamericana y mundial. La calidad es una de las expresiones más utilizadas actualmente en el ámbito educativo, como punto de referencia que evidencia cualquier proceso de cambio o plan de mejora. Sólo desde una perspectiva de reflexión permanente y de una innovación se puede conseguir una educación de calidad, que responda a las necesidades y demandas de los estudiantes. El mejoramiento como política de desarrollo supone reflexión, evaluación e innovación permanentes: cambios de procedimientos, cambios de actitudes, cambio de mentalidad. Se necesita un nivel apropiado de conflicto para mejorar e innovar en educación. La gestión educativa tiene una organización inteligente, abierta al aprendizaje de todos sus integrantes y con capacidad para la experimentación, que sea capaz de innovar para el logro de sus objetivos, romper las barreras de la inercia y el temor, favoreciendo la claridad de metas y fundamentando la necesidad de transformación. Por otro lado, conviene reconocer que calidad no es un concepto estático, es una característica de las cosas que indica desarrollo, mejora, logro de metas. Calidad no es igual a perfección, ninguna acción humana, por lo tanto, ninguno de los sistemas educativos puede ser perfectos, pero sí puede y debe aspirar a mejorar. La presente investigación analiza las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre clientes en la institución educativa Norbert Winner en el distrito de Chilca y propone alternativas para su mejora.

Capítulo I: Planteamiento Del Estudio

1.1. Delimitación de la Investigación

A continuación, se plantean las siguientes delimitaciones de la investigación.

1.1.1. Espacial.

La investigación se llevó a cabo en el distrito de Chilca, donde se consideró a 65 padres de familia del nivel inicial donde se evaluó la diferencia en la expectativa de la calidad de servicio entre los clientes, se enfocó la investigación en la opinión de los padres de familia de la II.EE. Norbert Winner, que es la unidad de análisis.

1.1.2. Temporal.

La investigación se desarrolló en el periodo de noviembre y diciembre de 2018, tiempo en el que se diseña el instrumento de evaluación, se realizó la recolección de los datos y el procesamiento de los mismo.

1.1.3. Conceptual.

El tema central que se abordó en esta investigación está basado en la calidad de servicio propuesta por Zeithaml, Parasuraman y Berry, (1990), básicamente por el concepto de expectativa de la calidad de servicio de la II.EE Norbert Winner. La expectativa de la calidad de servicio resulta de prioridad para la investigación pues es el punto de partida para considerar el diseño del servicio de calidad que cualquier organización anhela brindar; es decir, los autores en mención plantean evaluar la expectativa de los clientes sobre el servicio deseado y utilizar esta medición como factor determinante para (a) compararla con la percepción de la compañía sobre la expectativa del cliente, (b) diseñar estándares de servicio orientados al cliente, (c) diseñar la entrega propiamente del servicio, y (d) comunicar externamente el servicio que brinda la organización; por tal razón, aun cuando el concepto teórico entendido como el modelo de las cinco brechas es mucho más extenso, la investigación está delimitada, conceptualmente,

a evaluar solamente la expectativa de la calidad de servicio que tienen los clientes de la I.E.E Norbert Winner.

1.2. Planteamiento del Problema

La presente investigación se realiza porque actualmente existen empresas que tienen problemas de calidad de servicio y de no contar con ventaja competitiva; pese que en la actualidad los clientes son cada vez más rigurosos, pero dicha ventaja solo se consigue teniendo la capacidad suficiente para satisfacer las necesidades del cliente. Frente a todo esto nos encontramos con un obstáculo al menos aparente, como es la dificultad de la intangibilidad de los servicios, una dificultad que empezó a resolverse gracias a la aportación de (Zeithaml et al., 1990).

La calidad de servicio es un tema actual de investigación, dentro del que las revisiones de literaturas son muy amplias. La mayor parte del estudio hasta ahora realizado por diferentes investigadores se centra en debatir acerca de los determinantes que subyacen a la calidad de servicio, las corrientes más importantes apuntan por la diferencia entre lo que los clientes esperan y lo que reciben; mientras que otros, establecen que este parámetro de medición no es el más adecuado y que existen mejores formas de medirlas. El problema principal es conocer la expectativa de la calidad de servicio de los clientes, de tal manera que la organización conozca si efectivamente los padres de familia estarán conformes con los servicios brindados por la institución.

Se establecerá que el análisis de calidad de servicio se inicia con el libro de Zeithaml et al., (1990), en el que se propone un modelo de calidad de servicio, el cual es denominado SERVQUAL, pues como afirman los padres de familia, clientes, vieron la necesidad de darle la mejor educación a sus hijos; este panorama se ve reflejado a nivel nacional, muchos colegios privados ofrecen muchas promesas y sin embargo la realidad no siempre es como se prometió. Pese a las normas establecidas, existen muchos colegios que funcionan en domicilios, estrechos

locales que difícilmente cumplen con lo requerido. Muchos padres de familia de las diferentes instituciones educativas particulares consideran que los colegios privados no siempre cumplen con lo que se les oferta, por ejemplo, les ofrecen espacios amplios como para que sus niños no se estresen, pero sin embargo son muy estrechos, por ello, consideran que sus hijos no tienen libertad como para correr, jugar, etc. También consideran que las autoridades deben regularizar para que se ofrezca una adecuada infraestructura para los niños, consideran que los colegios privados deben brindar un mejor servicio (Alfa TV Noticias, 2013).

Parodi, (2013) economista de profesión, escribió una columna refiriéndose al sistema educativo peruano que llevo de título Calidad de la educación en el Perú, destacando el pésimo resultado de esta evaluación internacional PISA 2012, ubicándose nuestro país en el último lugar a detalle se muestra en el Apéndice A. Otro punto importante que menciona es para mejorar y aumentar el stock del capital humano, es necesario una educación de calidad. Dicho de otro modo, el país no tendrá futuro sin una buena educación. Esto conlleva a que el estudiante desde niño debe recibir una educación de calidad y un buen servicio, esto incluye: (a) el servicio de los docentes, (b) directores, (c) personal administrativo y (d) otros vinculados en la generación del servicio prestado, (Parodi, 2013).

En la actualidad se observa que la situación en general de la educación escolar del Perú es deficiente e irregular, además de encontrarse en un proceso de deterioro con respecto al nivel de aprendizaje y la calidad de enseñanza impartida. Según Zeithaml et al., (1990), la calidad de los servicios es una gran parte indefinida y poco investigada, todas las organizaciones tienen problemas de calidad, por ello es que buscan un modelo de medición de la calidad de servicio, para mejorar y dar un buen servicio de calidad y satisfacer al cliente, a través de una buena atención por parte del personal.

Desde esta perspectiva, el estudio se centrará en analizar la calidad de servicio, descubrir la expectativa de los padres de familia que tienen sobre la II.EE. Norbert Winner que

viene brindando el servicio y permitir tomar correctivos para mejorar con el fin de crear un óptimo posicionamiento y una mayor diferenciación en momentos de tanta competencia. En otras palabras, las opiniones de los padres de familia se vuelven más importantes a medida que el ambiente académico se toma más competitivo.

1.3. Formulación del Problema

A continuación, se planteó la siguiente pregunta para el problema identificado:

1.3.1. Problema General.

¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre clientes en la institución educativa Norbert Winner en el distrito de Chilca?

1.3.2. Problemas Específicos.

- ¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género entre clientes de la institución educativa Norbert Winner?
- ¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad entre clientes de la institución educativa Norbert Winner?
- ¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio entre clientes de la institución educativa Norbert Winner?
- ¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al grado académico entre clientes de la institución educativa Norbert Winner?

1.4. Objetivos de la Investigación

A continuación, se plantea el siguiente objetivo para el problema identificado:

1.4.1. Objetivos Generales.

Identificar diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los clientes de la institución educativa Norbert Winner.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Identificar las diferencias en la expectativa de la calidad servicio debido al género entre clientes de la institución educativa Norbert Winner.
- Identificar las diferencias en la expectativa de la calidad servicio debido a la edad entre clientes de la institución educativa Norbert Winner.
- Identificar las diferencias en la expectativa de la calidad servicio debido al tiempo de servicio entre clientes de la institución educativa Norbert Winner.
- Identificar las diferencias en la expectativa de la calidad servicio debido al grado académico entre clientes de la institución educativa Norbert Winner.

1.5. Justificación de la Investigación

A continuación, se plantean las siguientes justificaciones:

1.5.1. Justificación Teórica.

Esta investigación comprende objetivos orientados a probar los principales constructos teóricos de los autores sobre la calidad de servicio. Este estudio contribuyó a mejorar la calidad de servicio en la institución educativa Norbert Winner del distrito de Chilca. Además, pretende hacer una aportación sobre la importancia de la calidad de servicio y así descartar la teoría de que toda empresa que ofrezca calidad de servicio logrará siempre grandes utilidades que la hacen crecer constantemente, serán posicionadas y más competitivas en el mercado.

Este estudio se basó en la calidad de servicio en la cual se considera que es muy importante. Según Zeithaml et al., (1990) afirma que es “factor clave detrás del interés por la calidad del servicio es que ha demostrado ser una estrategia competitiva ganadora” (p. 2).

1.5.2. Justificación Práctica.

La trascendencia es muy grande ya que al dar a conocer la gran importancia de la calidad de servicio podrá estimular la organización para perfeccionar su nivel de servicio, obtener resultados positivos y una ventaja competitiva frente a la competencia. Para prestar un servicio

de calidad, también es necesario contar con el equipamiento adecuado de las tecnologías de información y comunicación con el trabajador docente preparado a cerca del manejo de esta tecnología y con una concepción didáctica orientado a la interacción constante entre la fuente de información.

1.5.3. Justificación Metodológica.

El estudio permitió la aplicación del instrumento SERVQUAL adaptado a la expectativa de la calidad de servicio; esta es oportunidad relacionada en el campo educativo de educación inicial. El presente estudio es de vital importancia para la institución educativa, puesto que es un documento que puede aportar al mejoramiento de la calidad de servicio y la calidad educativa de la institución Norbert Winner, y a la vez orientar a mejorar la visión y misión institucional desde las áreas administrativas y de gestión, beneficiando a los estudiantes, padres de familia y al distrito.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de Investigación

A continuación, se presentarán investigaciones anteriores que apoyarán a la realización de la investigación.

2.1.1. Artículos Científicos.

Díaz, (2004), se traza el propósito de investigar sobre la validación de una escala de medida. Mediante su trabajo de investigación determina la calidad de servicio en una institución de educación superior, sugiere que el objetivo es determinar la medida de la calidad requerida por los clientes, se puede optimizar el uso de los recursos de las empresas u organizaciones. Esto conlleva a reducir costos y hacer inversiones más eficientes y así poder darle al cliente algo que realmente valora y por tanto a mantener un alto grado de satisfacción. Llegando a la conclusión de que los coeficientes arrojados por el análisis de fiabilidad son consistentemente altos y todos sobre el nivel recomendado en las expectativas su alfa de Cronbach es de .9148 y de las percepciones su alfa de Cronbach es de .9244. por lo tanto, la metodología SERVQUAL es plausible de ser usada en la medición de la calidad de servicio en una institución de educación superior. Los resultados del análisis factorial exploratorio practicado, evidencia la presencia de tres dimensiones: el primero, llamado de contactos personales, caracterizado por la capacidad y disposición de las personas para proveer el servicio; el segundo es la empatía, dado por la necesidad de comprensión de necesidades y atención personalizada por parte de los clientes del servicio y el tercer, elementos tangibles, formado por las instalaciones y equipos disponibles para proveer el servicio. En cuanto a la investigación de Díaz existe una similitud con respecto a la investigación realizada, ya que en ambas investigaciones se trabaja con el instrumento de medición y también trabaja en el sector educativo, otras de las similitudes que existen en dichas investigaciones es que ambos verifican la validez y confiabilidad sobre la calidad de servicio.

Mejías, Reyes, y Maneiro, (2006), se traza el propósito de investigar calidad de los servicios en la educación superior mexicana: aplicación del Servqualing en baja california., sugiere que el objetivo es aplicar el instrumento SERVQUALING para validar sus futuras aplicaciones en instituciones universitarias de Baja California, no se parte de ninguna hipótesis inicial, ya que se trata de un estudio exploratorio con el cual se pretende familiarizar a los involucrados con el tema y establecer investigaciones posteriores más elaboradas y rigurosas. Llegando a la conclusión que para la evaluación de la calidad de los servicios en las Instituciones de Educación Superior en México, se utilizó el instrumento SERVQUALING, cuya base teórica se apoya en el SERVQUAL de Parasuraman et al (1988, 1991), considerando sólo las percepciones y adaptada al contexto universitario mexicano. Dados los índices de consistencia arrojados su alfa de Cronbach es de .9402, .9515 y .9239 lo que significa que el instrumento usado se considera como fiable para medir la calidad del servicio en las tres instituciones mexicanas bajo estudio. Basado en el análisis de factores realizado, previa determinación de la adecuación muestral, la Calidad del Servicio percibida por los estudiantes de las Instituciones estudiadas puede dimensionarse en cuatro factores: Elementos Tangibles, Planificación, Atención Personal y Atención Institucional, a diferencia de lo propuesto por Parasuraman et al., (1988, 1991). Con alto nivel de significación, el instrumento presenta validez de contenido, de criterio y de concepto; por lo cual se puede usar para medir la calidad de servicio percibida por los estudiantes de las Instituciones bajo estudio y, con previa adaptación y adecuación, en otras Instituciones similares. El instrumento sirvió para identificar oportunidades de mejora en las iniciativas de implementación de modelos de gestión de la calidad por parte de las Instituciones estudiadas. Los resultados arrojados proveen a los directivos de información objetiva para el análisis institucional y del entorno, llevados a cabo dentro de la planificación estratégica entre otros planes de acción operativos. En cuanto a la investigación de Mejías, Reyes, y Maneiro existe una similitud con respecto a la investigación

realizada, ya que ambas investigaciones aplican al sector educativo, la diferencia es que la investigación en curso toma como clientes a los padres de familia mientras que la investigación de Mejías, Reyes, y Maneiro toma como clientes a los estudiantes de 4to y 5to año de secundaria.

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.

Tapara, (2013), se traza el propósito de investigar la tesis titulada Calidad de servicio y grado de satisfacción de los estudiantes de la corporación educativa San Ignacio de Loyola de la ciudad de Sicuani para obtener el título profesional de licenciada en administración de la Universidad Nacional San Ignacio Abad del cusco. El estudio ha sido realizado con el propósito de medir la calidad de servicio con relación al grado de satisfacción de los estudiantes de la corporación educativa San Ignacio de Loyola de la ciudad de Sicuani, año 2012; En su metodología su tipo de investigación es descriptivo correlacional aplicada y de enfoque cuantitativo de diseño no experimental longitudinal, la población es 1150 estudiantes, su tamaño de muestra es de 103 estudiantes y como instrumento utilizó la evaluación de escala SERVQUAL , la autora afirmó: que a mayor calidad de servicio, mayor grado de satisfacción: o a menor calidad de servicio, menor grado de satisfacción por lo que se concluye que la evolución de la calidad de servicio de la academia pre-universitaria en el año 2012 fue creciendo constantemente del 18% de la medición anterior, por resultar con una pendiente positiva de .52 y un ángulo de inclinación de 27° grados sexagesimales de la recta de la ecuación de la tendencia de la calidad de servicio. En cuanto a la investigación de Tápara existe una similitud con respecto a la investigación realizada, ya que en ambas investigaciones se trabaja con el instrumento SERVQUAL y también ambos trabajan en el sector educativo la diferencia es que en el estudio de Tápara los clientes son los estudiantes mientras que en la investigación realizada los clientes son los padres de familia, otras de las similitudes que

existen en dichas investigaciones es que ambos verifican la validez y confiabilidad sobre la calidad de servicio.

Esquivel y Huamani, (2015), se trazan el propósito de investigar la tesis titulada Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015 para obtener el título profesional de licenciada en administración de la Universidad Andina del Cusco. El estudio ha sido realizado con el propósito Determinar el grado de relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián–Cusco 2015. En su metodología su tipo de investigación es Descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, la población que utilizo son las 45 instituciones educativas que existen en San Sebastián, su muestra ha sido los promotores de las Instituciones Educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián y como instrumento de la variable calidad de servicio utilizó la escala SERVQUAL, la autora afirmó que el control administrativo, organización, planificación y la dirección administrativa se relaciona con la calidad del servicio educativo en las instituciones por lo que se concluye que las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco, el 28.9% de los encuestados manifestaron que el nivel de la planificación administrativa es muy bueno, la misma que genera una calidad de servicio educativo alto, por ello; los resultados muestran que su alfa de Cronbach en gestión administrativa .923 y de calidad de servicio .973 lo que significa que tiene un alto grado de confiabilidad, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos. Debido a que la gran mayoría de los directivos conocen y trabajan en función a la misión y visión de la empresa, además tiene establecido sus estrategia, políticas y presupuesto que ayudan a cumplir sus objetivos, y según la prueba estadística Chi cuadrado, se puede afirmar que existe relación significativa entre la Planificación administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas

del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado $p = .000 < .05$, donde el coeficiente de correlación es del 23.1%. En cuanto a la investigación de Esquivel y Huamani existe una similitud con respecto a la investigación realizada, ya que ambas investigaciones aplican el modelo SERVQUAL, la diferencia es que en el estudio de Esquivel y Huamani toman como clientes a 45 instituciones educativas del nivel inicial mientras que en la investigación realizada los clientes son 56 padres de familia.

Muñoz, (2015), se trazan el propósito de investigar la tesis titulada Medición de la calidad del servicio de educación a distancia de las carreras del departamento de ciencias económicas administrativas y de comercio aplicando el modelo SERVQUAL para obtener el título profesional de ingeniería en marketing de la Universidad de las Fuerzas Armadas innovación para la excelencia. El estudio ha sido realizado con el propósito de medir la calidad de servicio de educación distancia del DCEAC aplicando el modelo SERVQUAL. En su metodología su tipo de investigación es descriptiva y de enfoque cuantitativo de diseño exploratoria, la población fue de 417 estudiantes de todos los centros de apoyo, su tamaño de muestra fue de 240 estudiantes y como instrumento utilizó entrevistas, *focus group* y el cuestionario de modelo SERVQUAL, la autora afirmó que los estudiantes requieren de dos aspectos principales a mejorar uno de ellos es mayor información y el otro es la oportuna solución a los problemas además concluyo que la actitud y la atención personalizada no son factores independientes por carrera en estas tres existe la misma insatisfacción en estos aspectos, sin embargo en los demás elementos de las dimensiones se pudo obtener que existe mayor insatisfacción en los estudiantes de la carrera de finanzas. En cuanto a la investigación de Muñoz existe una similitud con respecto a la investigación realizada, ya que ambas investigaciones aplican el modelo SERVQUAL basada en 5 dimensiones lo cual hace que se mejoren la calidad de servicio, la diferencia es que en el Muñoz toman como clientes a los estudiantes de educación a distancia del departamento de ciencias económicas administrativas

y de comercio mientras que en la investigación realizada los clientes son 56 padres de familia de la I.I.EE. Norbert Winner, otra similitud es que analiza tanto las percepciones como las expectativas mientras que la investigación en curso analiza solo expectativas, otras de las similitudes que existen en dichas investigaciones es que ambos verifican la validez y confiabilidad sobre la calidad de servicio.

Fernández, (2017), se trazó el propósito de investigar la tesis titulada Percepción de la calidad de servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la institución educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac, Lima-2015 para optar el grado académico de maestra en Gestión pública de la Universidad César Vallejo. El estudio ha sido realizado con el propósito de determinar los niveles de percepción de la calidad de servicio de los estudiantes del 4° y 5° grado de secundaria de la institución educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac, Lima 2015. En su metodología su tipo de investigación es descriptiva simple y de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, la población que utilizó estuvo constituida por 286 estudiantes del 4° y 5° año de educación secundaria de la institución educativa “Esther Cáceres Salgado” Rímac – Lima 2015, su muestra ha sido del 4° año 85 estudiantes y del 5° año 80 estudiantes donde su total de muestra es de 165 estudiantes y como instrumento de la variable calidad de servicio utilizó la escala SERVQUAL, la autora afirmó que la calidad de servicio en la mayoría de las estudiantes 157 (95,2%) de 4° y de 5° años de educación secundaria de la institución educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac, es percibida como regular. En cuanto a las percepciones de las cinco dimensiones, en todas predomina la percepción regular: fiabilidad: 103 (62.4%), capacidad de respuesta 94 (57%), seguridad 92 (55.8%), empatía 109 (66.1%) y aspectos tangibles 106 (64.2%). La dimensión que tiene buena percepción es la fiabilidad 43 (62.4%) estudiantes, mientras que la dimensión seguridad tiene percepción mala 43 (55.8%) estudiantes; es decir, falta mejorar algunos aspectos en cada uno de sus dimensiones que conduzcan a mejorar la percepción. En cuanto a la investigación de Fernández existe una

similitud con respecto a la investigación realizada, ya que ambas investigaciones aplican al sector educativo, otra similitud es que analiza las percepciones mientras que la investigación en curso analiza expectativas, otras de las similitudes que existen en dichas investigaciones es que ambos verifican la validez y confiabilidad sobre la calidad de servicio.

2.2. Bases Teóricas

A continuación, se detallarán los modelos de calidad de servicio tomados en cuenta para el desarrollo de la investigación sobre calidad de servicio.

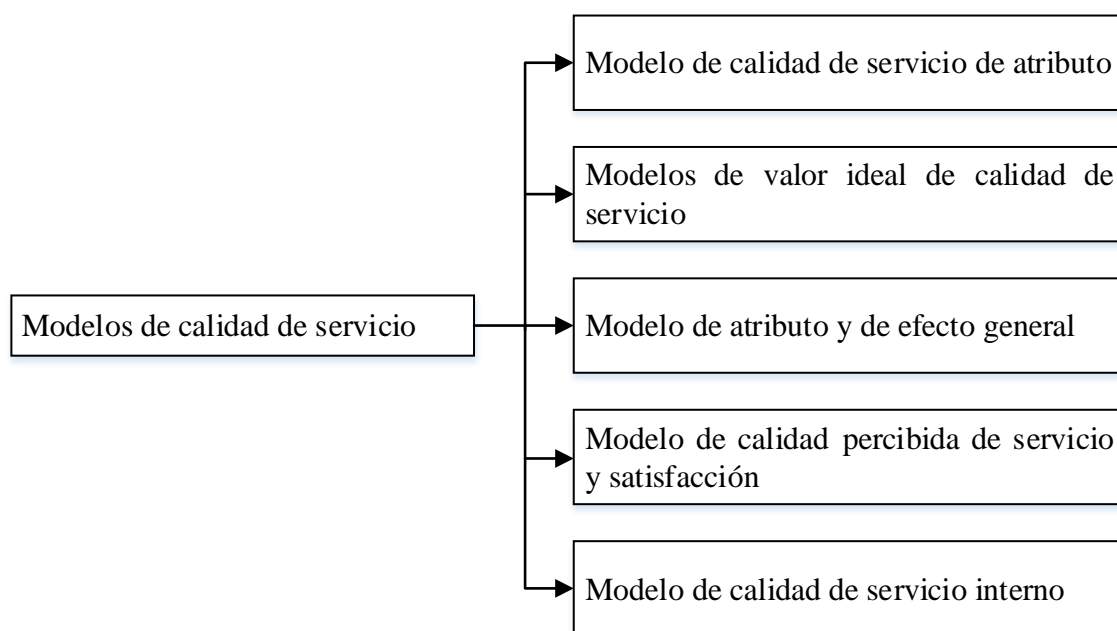


Figura 1. Modelos de calidad de servicio

Nota. Adaptado de (Seth, Deshmukh, & Vrat, 2005), la revista internacional de gestión de calidad y confiabilidad.

2.2.1. Modelo de calidad de servicio de atributo

Se considera que el modelo establece que una organización de servicios tiene alta calidad si cumple con las preferencias del cliente y las expectativas de forma consistente. De acuerdo con esto, la separación de atributos en varios grupos es el primer paso hacia el desarrollo de un modelo de calidad de servicio. En general, los servicios tienen atributos básicos: Cada atributo consta de varios factores. En este modelo, cada conjunto de atributos forma un ápice del triángulo. Una concentración excesiva en cualquiera de estos elementos con

la exclusión de otros puede ser apropiada puede conducir a una calamidad, el énfasis excesivo de las instrucciones puede dar una opinión al cliente de que será procesado según el grado de personalización del servicio y la intensidad del trabajo como utilidades, transporte de mercancías, etc. Estos están más cerca de la facilidad física y atributo del proceso del modelo. El modelo sugiere que se debe tomar cuidado especial en este momento para asegurarse de que el equipo es confiable y factible de usar por el cliente (Farmer, 1988)

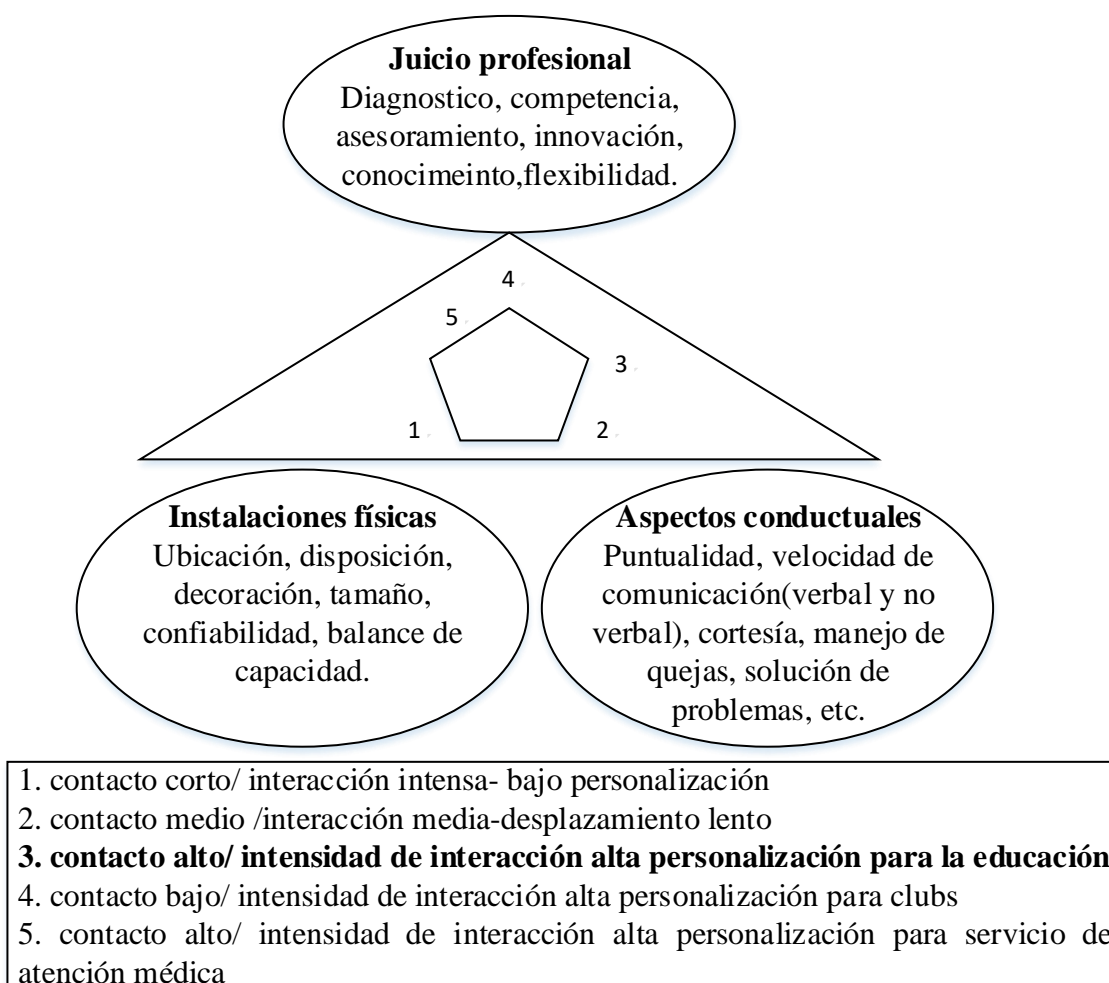


Figura 2. Modelos de calidad de servicio de atributo

Nota. Adaptado de Farmer, (1988), la revista internacional de gestión de calidad y confiabilidad.

2.2.2. Modelos de valor ideal de la calidad de servicio:

Se considera que la mayoría de los estudios sobre la calidad del servicio, la expectativa se trata como la opinión acerca de tener los atributos anhelados como el estándar para la

evaluación. Sin embargo, esta cuestión debe inspeccionarse a la luz de otras normas como la experiencia basada, ideal, mínimo tolerable y deseable. El modelo argumenta por el enfoque de valor a la calidad del servicio, modelándolo como un resultado del proceso de satisfacción. Este modelo de calidad de servicio basado en el valor sugiere “el uso de un estándar ideal percibido contra el cual la experiencia en comparación”. Muestre una desconformidad negativa implícita en un nivel de valor pre-consciente. Esta negativa es el principal determinante de la satisfacción del cliente, debe prestarse más atención a los procesos cognitivos mediante los cuales se forman y cambian las definiciones de servicio al cliente (Jan Mattsson, 1992)

2.2.3. Modelo de atributo y de efecto general.

En el modelo se observa dos modelos alternativos de calidad de servicio para las opciones de autoservicio basadas en la alta tecnología. El auto-servicio se está volviendo pública día a día debido al alto costo de la mano de obra en las entregas de servicios. El modelo de atributo en la figura 3 se basa en lo que los clientes esperan de tal opción. Se basa en el enfoque cognitivo de la toma de decisiones, donde los clientes utilizarían un proceso compensatorio para evaluar los atributos agrupados con la opción de autoservicio basada en la alta tecnología para formar expectativas de calidad de servicio.

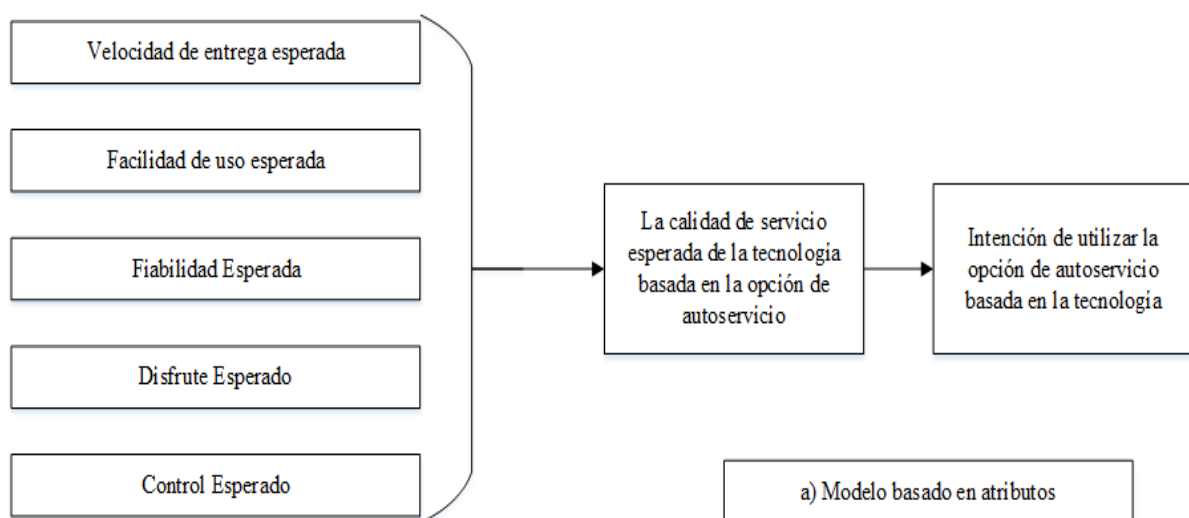


Figura 3. Modelos de calidad de servicio de atributo

Nota. Adaptado de (A.Dabholkar, 1996), la revista internacional de gestión de calidad y confiabilidad 1996.

El modelo de afecto general en la figura 4 se basa en la sensación de los consumidores hacia el uso de la tecnología. Se basa en un enfoque afectivo a la toma de decisiones donde los clientes utilizarían predisposiciones generales para formar la expectativa de autoservicio de calidad para un servicio de autoservicio basado en la tecnología de opción. En ambos modelos la calidad de servicio esperada influiría en las intenciones de utilizar la opción de autoservicio basada en la tecnología (A.Dabholkar, 1996)

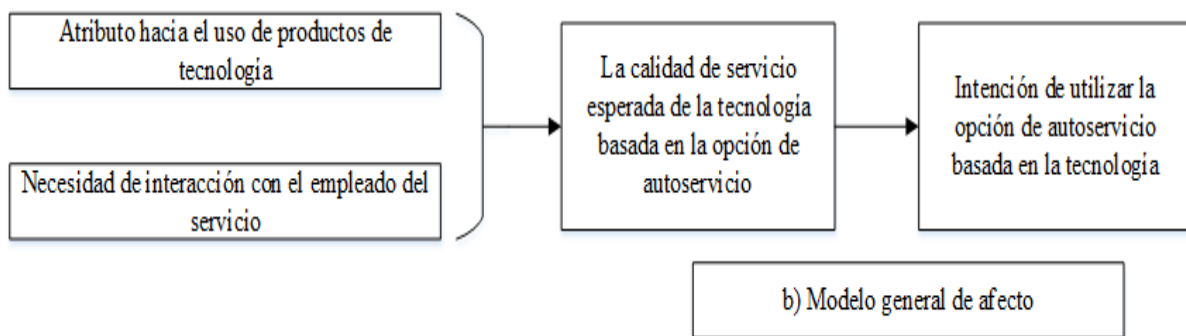


Figura 4. Modelos de calidad de servicio de atributo

Nota. Adaptado de Dabholkar, la revista internacional de gestión de calidad y confiabilidad 1996.

2.2.4. Modelo de la calidad percibida de servicio y satisfacción.

Indicaron que este modelo “intenta agrandar la comprensión de los constructos de calidad percibida del servicio y la satisfacción del cliente” (Seth, Deshmukh, & Vrat, 2005). Este modelo es una modificación del modelo de Oliver. El modelo resalta el efecto de las expectativas, los deseos percibidos de desempeño, la congruencia deseada y la desconfianza calidad y satisfacción del cliente. Se miden a través de un “conjunto de diez atributos de asesoramiento conveniencia para hacer una aplicación, delicadeza del personal, asesor escuchó mis preguntas, el asesor proporcionó información precisa, el conocimiento del asesor ayudó a elegir los cursos adecuados para la carrera, el asesor estaba interesado en la vida personal, y las oficinas eran profesionales” (Mackoy, Spreng 1996)

2.2.5. Modelo de la calidad de servicio interno

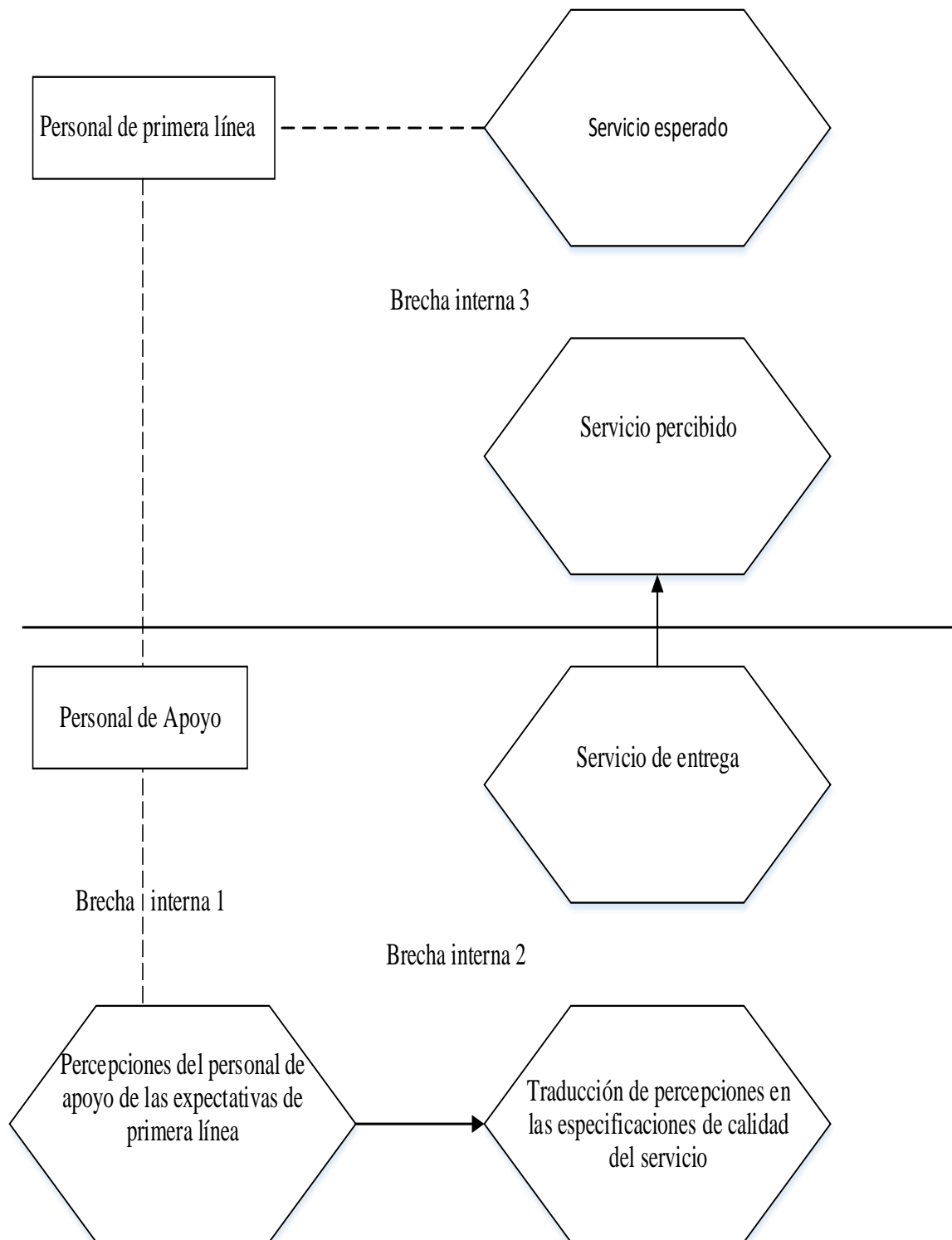


Figura 5 Modelos de calidad de servicio de atributo

Nota. Adaptado de (Frederick A. Frost, 2000), la revista internacional de gestión de calidad y confiabilidad 2000.

Indicaron que han perfeccionado un modelo de calidad de servicio interno basado en el concepto de GAP (Parasuraman et al, 1985). El modelo de la figura 5 evaluó las dimensiones y sus relaciones, que determinan la calidad del servicio entre los clientes internos personal de primera línea y los proveedores internos personal de soporte dentro de una gran organización de servicios. La Brecha interna 1 muestra la diferencia en la percepción del personal de soporte proveedor interno de la expectativa del personal de primera línea clientes internos. La brecha interna 2 es la diferencia significativa entre las descripciones de calidad del servicio y el servicio efectivamente entregado, lo que resulta en un Gap de desempeño del servicio interno. La brecha interna 3 es la brecha que se enfoca en el personal de primera línea clientes internos. La brecha se basa en la diferencia entre las expectativas del personal de primera línea y las percepciones de la calidad del servicio del personal de apoyo proveedor interno (Frederick A. Frost, 2000)

A continuación, se detallarán los cinco criterios tomados en cuenta para el desarrollo de la investigación sobre calidad de servicio

2.2.5.1. Elementos tangibles.

Afirma Zeithaml et.,al.(1990): “Elementos tangibles es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p. 29)

2.2.5.2. Fiabilidad.

Afirma Zeithaml et.,al.(1990):“ Fiabilidad son como habilidades para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa” (p. 29)

2.2.5.3. Capacidad de respuesta.

Afirma Zeithaml et.,al.(1990):“Capacidad de respuesta es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido” (p. 29)

2.2.5.4. Seguridad.

Afirma Zeithaml et.,al.(1990):Seguridad son Conocimientos y atenciones mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (p. 29)

2.2.5.5. Empatía.

Afirma Zeithaml et.,al.(1990):“ Empatía es la Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores” (p. 30)

2.3. Definición de Términos Básicos

A continuación, presentaré las definiciones importantes que ayudaran a entender la investigación desarrollada.

Edad

Afirma Navarro, (2014) que la edad es un “periodo que transcurre la vida de un ser vivo”.

Género

Afirman Mujeres de Red, (2011): que el género es “construcción social y cultural que detalla las diferentes características: (a) emocionales, (b) afectivas, (c) intelectuales, así como los comportamientos que cada sociedad establece como propios y naturales de hombres o de mujeres”. (párr. 8)

Grado académico

Afirma Ucha, (2009): que el grado académico hace “ a la distinción que una institución confiere luego de la finalización triunfante de algún programa de estudios”

Tiempo de servicio

Afirma (Tamborero, 2010): “es el tiempo que alguien ha permanecido en un cargo o empleo.

Calidad de servicio

Afirma Zeithaml et.,al.(1990):“la calidad de servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio” (p.21)

Calidad

Afirma Tigani, (2006): “La calidad es la medida de la dimensión en que una cosa, satisface una necesidad, soluciona un problema o añade valor para alguien” (p. 32). También (Robinson, 1990): define que “ La calidad es la única forma de lograr una patente que nos proteja” (p. 12)

Afirma Angulo, (2018): que es” un conjunto de personas y bienes promovida por las autoridades públicas o por particulares, cuyo propósito será prestar educación preescolar y grados de educación básica como mínimo y la media.

Calidad de servicio educativo

Afirma la OCDE, (1995): La educación de calidad es aquella que “asegura a todos los estudiantes la adquisición de los conocimientos, competencias, capacidades, destrezas, habilidades y actitudes necesarias para equiparlas para la vida adulta (p.10)

Expectativa:

Afirma Zeithaml et., al. (1990):“ Expectativa es describir el proceso de prestación de los servicios y darle al cliente una alternativa de mayor rapidez, pero de más baja calidad, contra una más lenta, pero de más alta calidad” (p. 145)

Modelo SERVQUAL:

Según Aiteco consultores, (2018) El modelo SERVQUAL tiene “el objetivo de mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización; está formada por una escala de respuesta múltiple diseñada para alcanzar las expectativas de los clientes respecto al servicio, este instrumento mide lo que el cliente espera de la organización”

Servicio:

Afirma (Uchoa, 2008): servicio es “el conjunto de actividades que lleva acabo internamente una empresa”.

Capítulo III: Hipótesis Y Variables

3.1. Hipótesis

A continuación, se plantea la siguiente hipótesis para el problema identificado:

3.1. Hipótesis General.

Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los clientes de la institución educativa Norbert Winner.

3.2. Hipótesis Específicas.

- Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género entre los clientes de la institución educativa Norbert Winner.
- Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad entre los clientes de la institución educativa Norbert Winner.
- Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio entre los clientes de la institución educativa Norbert Winner.
- Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al grado académico entre los clientes de la institución educativa Norbert Winner.

3.2. Identificación de variables

a) variable dependiente

Expectativa de la calidad de servicio

b) variable interviniente

Demografía

3.3. Operacionalización de Variables

La variable de estudio y la variable interviniente, así como su Operacionalización se describen a detalle en el Apéndice C.

Capítulo IV: Metodología

4.1. Métodos de Investigación

El presente capítulo se denominará metodología de investigación, se considerará los métodos de investigación, configuración de la investigación, población y muestra a estudiar, asimismo se considera con que instrumentos y técnicas se llevará a cabo la recolección de datos, y por último el análisis de los mismos el cual se procesará en el software SPSS.

4.1.1. Métodos Generales.

El método que se utilizará en la presente investigación corresponde al método científico no experimental, abarca todos los “estudios que realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural después de analizarlo” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p.149). Todo este trabajo será aplicado en un nivel de metodología descriptiva ya que este trabajo describe la calidad de servicio en la institución educativa Norbert Winner.

4.1.2. Métodos Específicos.

La investigación tiene un método específico analítico. Como afirma Bernal, (2010):

El método analítico consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual. (p. 60).

En tal sentido, esta investigación pretende ser analítico al descomponer la calidad de servicio en sus cinco criterios.

4.2. Configuración de la Investigación

El presente estudio considerará la configuración de la investigación.

4.2.1. Enfoque de la investigación

Se utilizó el enfoque cuantitativo pues como afirma Hernández et., (2010): “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis

estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4). Además, como afirma Ñaupas et.,al (2014):

El enfoque cuantitativo manipula la recolección de datos y el análisis de los mismos para responder preguntas de investigación y comprobar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, con el uso de la estadística descriptiva e inferencial, en tratamiento estadístico y la prueba de hipótesis; la formulación de hipótesis estadísticas, el diseño formalizado de los tipos de investigación, el muestreo, etc. (p. 97).

El enfoque de este trabajo de investigación corresponde al enfoque cuantitativo, ya que el trabajo se basará en la recolección de datos de una realidad latente, que posteriormente será medida para identificar cuantitativamente las magnitudes, y sobre los resultados se afirmará o rechazará las hipótesis, al ser un tema reservado la recolección de datos será de forma discreta.

4.2.2. Tipo de investigación

La presente tesis es una investigación de tipo básica porque “produce conocimientos y teorías” (p. 115). además, afirma Hernández et., (2010), ya que tiene como finalidad ampliar el conocimiento teórico de la realidad, aplicar principios y conceptos generales a un problema particular.

4.2.3. Nivel de investigación

Este trabajo de investigación pertenecerá al nivel descriptivo, con un enfoque básicamente cuantitativo, con la finalidad de Identificar la expectativa de la calidad de servicio de los clientes de la institución educativa Norbert Winner del distrito de chilca.

El nivel de la investigación es descriptivo según Hernández,et.,al.(2010) “Busca detallar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 30).

4.2.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación corresponderá a un diseño no experimental para el desarrollo del plan de la calidad de servicio en el centro educativo Norbert Winner.

Sobre este tipo de diseño Hernández, et al., (2010): manifestó que son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149)

Este tipo de investigación se esquematiza como se menciona a continuación

$$M \longrightarrow O$$

Donde:

M = muestra

O = observación a la variable calidad de servicio

4.3. Población y Muestra

La población es el “conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivo de investigación”. (Ñaupas et al., 2014, p. 246).

4.3.1. Población.

La población de estudio estará constituida por 65 padres de familia cliente del nivel inicial de la institución educativa Norbert Winner del distrito de Chilca del 2018 a detalle se muestra en el Apéndice D.

Pues como afirma Hernández, et al., (2010) “Una población es un conjunto de elementos que poseen la información buscada por el investigador acerca del cual se harán inferencias del estudio” (p. 174), es decir, comprende a todos los elementos de un determinado estudio.

La unidad de análisis está constituida por cada uno de los padres de familia de la institución educativa Norbert Winner, quienes proporcionaran datos relacionados a las características de la variable calidad de servicio.

4.3.2. Muestra.

Para el siguiente estudio, la muestra se determinará mediante la siguiente fórmula estadística de población conocida.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Se asumen los siguientes valores:

n= tamaño de la muestra

z=nivel de confianza deseado, 1.95(para un nivel de confianza de 95%)

p= proporción de la población con la característica deseada (éxito), 0.5

q= proporción de la población sin la característica deseada (fracaso), 1-p=0.5

e= nivel de error dispuesto a cometer, 5% = 0.05

N= tamaño de la población = 65

Reemplazando datos, se obtiene que n = 56

4.3.2.1. Unidad de análisis.

La unidad de análisis es el “elemento básico de estudio del análisis de contenido; son segmentos del contenido macro de los mensajes que son caracterizados mediante el uso de un conjunto de palabras, variables”. (Ñaupas et al., 2014, p. 225).

Los padres de familia cliente del distrito de Chilca, provincia de Huancayo, departamento de Junín, del país de Perú que estudien sus hijos en la institución educativa de Norbert Winner.

4.3.2.2. Tamaño de la muestra.

Hernández, et al., (2010) “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y deben ser representativo de esta” (p. 171). pues también afirma Ñaupas, et al., (2014) “La muestra es el subconjunto, o parte del universo, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo. Es decir,

una muestra es representativa si reúne las características de los individuos de los universos” (p. 246).

El tamaño de la muestra es de 56 padres de familia cliente los cuales proporcionaron la información que se requería y esta será procesada por un software para determinar la relación y comprobar nuestras hipótesis.

4.3.2.3. Selección de la muestra.

Para la presente investigación se empleó un muestreo probabilístico; es decir cada una de las unidades de análisis tiene la misma probabilidad de ser elegido.

Hernández, et al., (2010) afirmaron que la muestra probabilística son “subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma probabilidad de ser elegidos” (p. 176)

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas.

Chipa,(2015) afirma que la técnica es un “conjunto de procedimientos reglamentados y pautas que se utilizan como medio para llegar a un cierto fin” (p. 1); es decir; se presenta de una forma de actuar sistemática que reside en la repetición ordenada de ciertas acciones.

4.4.2. Instrumentos

El cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en, “formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en un documento que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación” (Ñaupas, et al.,2014, p.211). Es decir, su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis del trabajo.

Para la obtención de datos se empleará un cuestionario SERVQUAL con 22 preguntas estandarizadas para la medición de la calidad de servicio herramienta desarrollada por (Zeithaml et al., 1990).

EL instrumento de recolección de datos estará comprendido por lo siguiente:

La encuesta SERVQUAL tiene mediciones de calificación global de (a) la calidad del establecimiento, (b) beneficios ideales, (c) beneficios descriptivos, (d) calcula brechas de insatisfacción específicas y (e) ordena defectos de la calidad desde el más grave hasta el menos grave.

Las declaraciones SERVQUAL se agrupan, en función de los cinco criterios, estos, han sido codificados para un mejor manejo de información e interpretación de la siguiente manera.

Tabla 1

Clasificación de criterios con codificación

Ítem	Criterios	Afirmación	Expectativa
1	Elementos tangibles	La II.EE., cuenta con equipos de aspectos modernos.	1=fuertemente
		La II.EE., tiene instalaciones visualmente agradables.	en desacuerdo
		La II.EE., cuenta con personal de apariencia impecable.	7=
		La II.EE., cuenta con folletos, afiches, comprobantes, y formularios de diseño agradable.	fuertemente de acuerdo
2	Fiabilidad	La II.EE., cumple con lo que promete.	
		La II.EE., el personal muestra sincero interés en resolver los problemas del cliente.	
		La II.EE., realiza las cosas bien en la primera oportunidad.	
		La II.EE., entrega los servicios a los clientes en el momento en que lo prometieron.	
		La II.EE., insiste en llevar sus registros y documentos libre de errores.	
3	Capacidad de respuesta	La II.EE., el personal informa con precisión al cliente de cuando concluirá cada servicio.	
		La II.EE., el personal siempre brinda una atención puntual a los clientes.	

		La II.EE., el personal siempre se muestra deseoso de ayudar a los clientes.
		La II.EE., el personal siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los clientes.
4	Seguridad	La II.EE., el comportamiento del personal infunde confianza en los clientes.
		La II.EE., los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la institución.
		La II.EE., el personal es cortés y amable en la atención a los clientes.
		La II.EE., el personal tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los clientes.
5	Empatía	La II.EE., brinda a los clientes atención personalizada.
		La II.EE., tiene un horario conveniente en sus servicios para atender a todos sus clientes.
		La II.EE., cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los clientes.
		La II.EE., tiene como prioridad los intereses de los clientes.
		La II.EE., entiende las necesidades específicas de los clientes cuando les ofrece algún servicio.

Se calculará, la puntuación que le dan en cada uno de los cinco criterios, logrando un promedio de las puntuaciones SERVQUAL individuales, que se obtendrán a su vez, calificando sus declaraciones para cada uno de los criterios.

1. Para cada cliente encuestado, sume las puntuaciones SERVQUAL que les hayan dado a las declaraciones que correspondan al criterio y divida el total entre el número de declaraciones que correspondan a ese criterio.
2. Sume las puntuaciones individuales de los N clientes encuestados (Obtenidas del paso 1), y divida el total entre N.

Cada criterio también ha sido codificado para un mejor manejo de información e interpretación de la siguiente manera:

Tabla 2

Clasificación de los criterios para un mejor manejo

Ítem	Afirmación
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación que se utiliza.
Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma segura y precisa
Capacidad de respuesta	Disposición de la institución educativa para ayudar a los clientes a darles un servicio rápido.
Seguridad	Conocimiento y trato amable de los empleados y su habilidad para transmitir un sentimiento de fe y confianza.
Empatía	Cuidado y atención individualizada que la institución educativa les dá a sus clientes.

Además, las puntuaciones SERVQUAL para los cinco criterios, obtenidos de la forma que se explicó, pueden ser, a su vez, promediadas. Por ejemplo, sumando y dividiendo por 5, para obtener una medición global de la calidad de servicio. Esta medición global representa una calificación SERVQUAL no ponderada, ya que no toma en consideración la importancia relativa que los clientes atribuyen a cada criterio en particular. Para obtener la calificación ponderada se toma en consideración la importancia relativa de los cinco criterios, se deben continuar los pasos siguientes:

1. Para cada cliente encuestado. Se calculará la puntuación SERVQUAL promedio de cada uno de los cinco criterios

2. Para cada cliente encuestado, se multiplicará las puntuaciones de cada criterio (obtenido del paso 1), por el peso (importancia relativa) asignado por el cliente encuestado a ese criterio (el peso o importancia relativa representada, puntos que el cliente encuestado asigna el criterio luego dividido entre 100)
3. Para cada cliente encuestado se sumará la puntuación ponderada (obtenida en el paso 2) de los cinco criterios y obtendrá una puntuación ponderada combinada.
4. Sume las puntuaciones que se obtendrán en el paso 3 para los N clientes encuestados y divida el total entre N.

4.5. Proceso de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de las expectativas, siguiendo el esquema planteado por SERVQUAL. El instrumento se dispone en el apéndice D.

Es importante destacar que los datos se recabaron de manera muy reservada.

4.6. Descripción del Análisis de datos y prueba de hipótesis

El presente estudio consideró las siguientes descripciones

4.6.1. Descripción del Análisis Descriptivo.

Los datos se obtendrán a través del cuestionario SERVQUAL con 22 preguntas, a los 56 padres de familia cliente de la institución educativa Norbert Winner del distrito de Chilca, luego estos datos han sido tabulados para luego someterlos a un análisis, cuyo resultado obtenido paso a tablas y figuras estadísticas o gráficos, toda esta información fue procesada a través de Excel, software SPSS, utilizando funciones estadísticas descriptivas propias del programa mencionado; al final se realizará una interpretación de los resultados, de acuerdo a los porcentajes obtenidos, mediante la cuantificación por niveles o escala Likert con ítems, finalmente se logra identificar las variables de estudio.

4.6.2. Descripción del Análisis Inferencial.

Los resultados se obtuvieron en función a la muestra, tuvo que ser generalizados en la población.

4.6.3. Descripción de la Prueba De Hipótesis.

Mediante la escala Likert utilizadas en esta investigación se obtendrán la aproximación necesaria a la información de la hipótesis. Para esta investigación se ha planteado un problema, y una hipótesis, mediante este trabajo se pudo observar que, si existe una relación, entre las dos variables de la observación (a) la variable dependiente calidad de servicio y (b) variable interviniente.

A fin de comprobar la relación y afirmar la hipótesis, se ha seguido los siguientes pasos de investigación y observación.

- a. Se construyeron cuadros de contingencias de doble entrada
- b. Se utilizará una escala ordinal para la medición de datos con una valoración en primer lugar cuantitativa, para conocer lo que los clientes piensan sobre la importancia de la calidad de servicio, luego una valoración cuantitativa para identificar la calidad de servicio.
- c. Se definieron alternativas de respuestas como 1=fuertemente en desacuerdo y 7=fuertemente de acuerdo para comprobar la calidad de servicio. También se utilizará alternativas: Género (1 = masculino y 2= femenino), edad (1= de 20 a 24, 2= de 25 a 29, 3=de 30 a 34, 4=de 35 a 39, 5=de 40 a 44, 6=de 45 a 49, 7=de 50 a 54, 8=de 55 a 59 y 9 =mayor a 59 años), tiempo de servicio (1= de 20 a 24, 2= de 25 a 29, 3=de 30 a 34, 4=de 35 a 39, 5=de 40 a 44, 6=de 45 a 49, 7=de 50 a 54, 8=de 55 a 59 y 9 =mayor a 59 años) y grado académico (1=sin grado, 2=técnico, 3=bachiller, 4=magister y 5=doctor) para identificar la vinculación con la variable anterior.

- d. Se utilizará un tamaño de muestra de 56 padres de familia cliente del distrito de chilca para descartar o aprobar la hipótesis planteada, mediante las respuestas de los cuestionarios, que luego serán tabuladas en las tablas de contingencias
- e. Se efectuará la medición de las hipótesis sobre la base de las encuestas
- f. Se logrará tabular la información recolectada utilizando el programa Excel, SSPS, luego del manejo estadístico se elaborarán las tablas 1,2 y 3 de los anexos.
- g. Se diseñará figuras estadísticas, a partir de las tabulaciones.
- h. Finalmente será interpretado los resultados a partir de: tablas y figuras.

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción del Trabajo de Campo

En este trabajo de investigación, se logró llegar al objetivo programado, mediante la elaboración y desarrollo del cuestionario SERVQUAL con las 22 preguntas. El cuestionario fue aplicado a un total de 56 padres de familia, de género femenino 50 y de género masculino 6, de las edades 20 a 54 años, con tiempo de uso de servicio de menos de un año hasta 10 años, con actividad laboral empleado 12, independiente 44 y sin grado académico 19 padres de familia, grado académico técnico 32, con grado académico bachiller 4 y con grado académico magister 1, que estudian sus hijos en la institución educativa Norbert Winner del distrito de Chilca, se tomó en cuenta las variables y criterios del instrumento; pero se enfocó en el objetivo principal que es identificar las expectativas de la calidad de la calidad de servicio.

Tabla 3

Muestra clasificada por género, edad, tiempo de uso actividad laboral y grado académico

Clasificación	Grupo	f°	%
Genero	Masculino	6	10.7
	Femenino	50	89.3
Edad de la persona	de 20 a 24	3	5.4
	de 25 a 29	9	16.1
	de 30 a 34	17	30.4
	de 35 a 39	20	35.7
	de 40 a 44	2	3.6
	de 45 a 49	2	3.6
	de 50 a 54	3	5.4
Tiempo de uso del servicio	menos de 1 año	9	16.1
	de 1 a 2 años	45	80.4
	de 3 a 4 años	1	1.8
	de 9 a 10 años	1	1.8
Actividad laboral	Empleado	12	21.4
	Independiente	44	78.6

Grado académico	sin grado	19	33.9
	técnico	32	57.1
	bachiller	4	7.1
	magister	1	1.8

Nota: obtenido del procesamiento de datos por SPSS.

5.2. Presentación de Resultados

A continuación, se presentan los resultados estadísticos sobre las expectativas criterio por criterio según: la media, moda, desviación estándar, también se observa la importancia relativa asignada a cada criterio y el resultado global ponderado

5.2.1. Descripción de los participantes

Los participantes para el estudio fueron padres de familia de la institución educativa Norbert Winner del distrito de Chilca quienes participaron en la aplicación de la encuesta SERVQUAL, considerado a los participantes es decir a los padres de familia de las edades de 20 a 54 años, tiempo de uso de servicio, tiempo de servicio y grado académico que puedan tener cada uno de los participantes.

5.2.2. Descripción de los criterios

El resultado que muestra en la tabla 4 es gracias a que cada criterio como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, aporta información para el resultado de las 22 preguntas de la expectativa global no ponderada, el cual alcanzó 5.11 de promedio.

Tabla 4

Expectativa global no ponderada

Pregunta	N	Media	Mediana	Moda	Desv. Est.	Mínimo	Máximo
A-1	56	5.30	6.00	7	1.87	1	7
A-2	56	5.46	6.00	7	1.64	2	7
A-3	56	5.63	6.00	7	1.38	2	7
A-4	56	5.46	6.00	6 ^a	1.43	2	7
B-5	56	5.05	5.50	6 ^a	1.83	1	7

B-6	56	4.89	5.00	7	1.70	2	7
B-7	56	4.98	5.00	7	1.76	1	7
B-8	56	4.96	5.00	7	1.93	1	7
B-9	56	4.98	5.00	7	1.87	1	7
C-10	56	5.00	5.50	6	1.78	1	7
C-11	56	5.32	6.00	7	1.77	1	7
C-12	56	5.00	5.00	7	1.95	1	7
C-13	56	4.98	5.00	7	1.74	1	7
D-14	56	5.21	6.00	7	1.87	1	7
D-15	56	4.71	5.00	7	1.89	1	7
D-16	56	5.11	5.00	7	1.81	1	7
D-17	56	5.18	5.00	7	1.71	2	7
E-18	56	4.77	5.00	7	1.99	1	7
E-19	56	5.13	6.00	7	1.94	1	9
E-20	56	4.96	5.00	7	2.02	1	7
E-21	56	5.16	6.00	7	1.65	1	7
E-22	56	5.20	5.00	7	1.71	1	7

Nota: ^a Obtenido del procedimiento de datos por SPSS.

Como se observa en las diferentes preguntas codificadas, la escala de codificaciones va de 1 hasta 7, el resultado indica que el nivel de expectativa de la calidad de servicio es el más alto nivel pues se obtiene una moda igual a 7; este es el nivel más reiterado de 56 clientes encuestados, y solo dos preguntas alcanzan un nivel de 6^a estas preguntas son: A-4 y B-5, y solo una pregunta alcanza un nivel de seis y es la pregunta C-10. El promedio mínimo obtenido de las 22 preguntas es igual a 4.71 y el promedio máximo es 5.63. esto con una distribución estándar de 1.783. El resultado obtenido como expectativa global no ponderada es 5.11 esto se debe al promedio simple de los cinco criterios como son: (a) Elementos tangibles, 5.46; (b) Fiabilidad, 4.98; (c) Capacidad de Respuesta, 5.08; (d) Seguridad, 5.05; (e) Empatía, 5.04.

La tabla 5 describe la importancia relativa asignada a cada criterio, es decir, muestra cuán importante es cada criterio, en promedio, para los clientes; los resultados obtenidos por

importancia relativa por criterio son: (a) elementos tangibles, 19.02; (b) fiabilidad, 20.09; (c) capacidad de respuesta, 21.87; (d) seguridad, 23.21; Empatía, 15.80.

5.2.3. Importancia relativa por criterio

Como se observa en la tabla 5 el criterio Seguridad es más importante con un promedio de 23.21 y se extiende entre calificaciones de 5 y 50 en la expectativa de los clientes: es decir, el grado de expectativa es importante en 23.21 puntos porcentuales.

Tabla 5

Importancia relativa por criterio

Importancia Relativa	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Elementos tangibles	56	5	50	19.02	9.066
Fiabilidad	56	10	60	20.09	10.202
Capacidad de respuesta	56	10	60	21.87	10.978
Seguridad	56	5	50	23.21	10.065
Empatía	56	5	30	15.80	6.236

Nota: Obtenido del procedimiento de datos por SPSS.

Los criterios menos valorados entre todos los encuestados son: (a) empatía y (b) elementos tangibles: algunas personas marcan una calificación entre 5 y 30 por lo que se obtiene 15.80 y 19.02 puntos porcentuales de importancia respectivamente, cuyos puntajes pueden ser distribuidos entre 1 y 100; es por ello que el criterio elementos tangibles aporta 1.03 y su resultado es 19.02, expresando así el grado de importancia entre cada criterio, el criterio fiabilidad aporta 1.02 teniendo como resultado es 20.09, evidenciando así el grado de importancia de cada criterio, el criterio capacidad de respuesta aporta 1.11 y su resultado es 21.87, evidenciando así el grado de importancia entre cada criterio, el criterio seguridad aporta 1.18 y su resultado es 23.21, evidenciando así el grado de importancia entre cada criterio, el

criterio empatía aporta 0.78 teniendo como resultado 15.80, evidenciando así el grado de importancia entre cada criterio.

Los resultados mostrados en la tabla 4 y 5 dan lugar al resultado de la expectativa global ponderado de la expectativa de la calidad de servicio; estas realidades se exponen gráficamente en la figura 6 mostrando la diferencia existente en cada criterio, ayudando a entender mejor la diferencia que existe por cada criterio esto se medirá según la escala máxima que es 7, este resultado se obtiene gracias a los 56 participantes que tienen opiniones diferentes de la expectativa, asumiendo que la expectativa está basado en los cinco criterios mencionados líneas arriba, el resultado global se presenta en la figura 6.

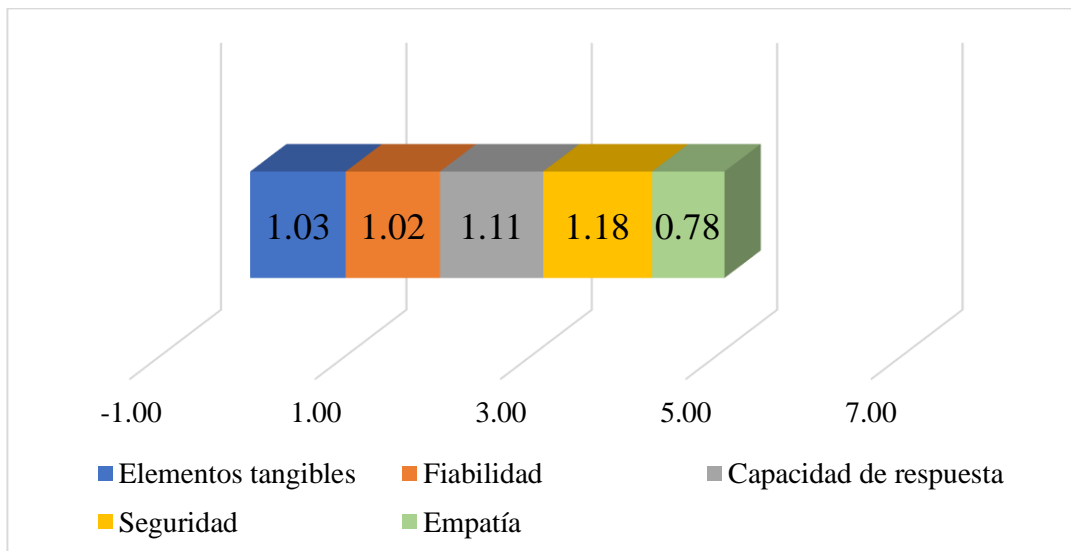


Figura 6. Expectativa global ponderada de los clientes

5.3. Contrastación de Resultados

A continuación, se presentan las contrastaciones de los resultados; es decir para el análisis de las hipótesis específicas nulas planteadas en la investigación, en primer lugar, se desarrollaron estudios descriptivos de los datos. Los cuales involucran la media y desviación estándar a fin de reconocer las características y propiedades de las muestras. En seguida se desarrolla la prueba de la normalidad por el test *Kolmogorov - Smirnov* a fin de buscar valores significativos mayores a .05 ($p > .05$) para determinar si los datos obtenidos poseen distribución

normal; en tercer lugar, se efectuó el test Levene, a fin de buscar valores significativos mayores a .05 ($p > .05$) para determinar si los datos obtenidos poseen homogeneidad; ambas pruebas, a resultar afirmativa, permitieron reconocer la aplicación de pruebas paramétricas para comprobar la hipótesis del caso.

5.3.1. Contrastación de la Hipótesis específica 1 ($H_{0e} 1$)

La contrastación de una hipótesis estadística demanda que se enuncien las hipótesis nulas y alternas; para esta primera hipótesis específica resulta ser de la siguiente manera:

$H_{0e} 1$: No existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género entre los clientes de la institución educativa Norbert Winner.

$H_{1e} 1$: Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género entre los clientes de la institución educativa Norbert Winner

Según lo muestra la tabla 6, y tomando en cuenta la media registrada, se observa que hay una diferencia significativa de 1.01 puntos porcentuales de la expectativa global ponderada de la calidad de servicio entre varones y mujeres.

Tabla 6

Media y desviación estándar según edad

Género	Estadístico	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Masculino	Media	1.480	.770	.660	.770	.540
	Desv.est.	1.057	.259	.498	.203	.290
	N	6	6	6	6	6
Femenino	Media	.980	1.05	1.17	1.22	.810
	Desv.est.	.452	.713	.603	.619	.355
	N	50	50	50	50	50

Nota: Obtenido del procedimiento de datos por SPSS.

Se realizó la prueba de normalidad a través del estadístico Kolmogorov-Smirnov. Se observó que los valores tanto para el género masculino como para el femenino son dispersos pues hay valores menores a .05 y valores mayores .05, concluyendo por lo tanto que no existe distribución normal de datos. (Obsérvese en la tabla 7).

Tabla 7

Prueba de distribución normal por criterio según género

Criterios	Género	Kolmogorov-Smirnov ^a			Se acepta normalidad
		Estadístico	gl	Sig.	
Elementos tangibles	Masculino	.324	6	.049	no
	Femenino	.130	50	.034	no
Fiabilidad	Masculino	.208	6	.200*	si
	Femenino	.211	50	.000	no
Capacidad de respuesta	Masculino	.214	6	.200*	si
	Femenino	.119	50	.076	si
Seguridad	Masculino	.202	6	.200*	si
	Femenino	.098	50	.200*	si
Empatía	Masculino	.192	6	.200*	si
	Femenino	.202	50	.000	no

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se comprobó la homogeneidad de varianzas a través del estadístico de Levene para identificar si la variable género de los clientes encuestados posee o no homocedasticidad. En la tabla 8 se puede observar que hay valores menores a .05 en dos criterios y valores mayores a .05 en tres criterios, por ello se concluye que la muestra analizada no posee homogeneidad de varianzas.

Tabla 8

Homogeneidad de varianzas por criterio según género

Prueba de homogeneidad de varianzas						
Criterio ponderado	Estadístico de				Sig.	
	Levene	gl1	gl2			
Elementos Tangibles	16.351	1	54	.000	no	
Fiabilidad	3.080	1	54	.085	si	
Capacidad de respuesta	.175	1	54	.678	si	
Seguridad	8.357	1	54	.006	no	
Empatía	.843	1	54	.363	si	

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS.

Luego de comprobar la no existencia de normalidad de datos y la carencia de homogeneidad de varianzas, la prueba seleccionada fue una prueba no paramétrica, la cual, para variables dicotómicas como es el caso de género, se eligió la prueba de U. Mann-Whitney cuyos resultados se muestran en la tabla 9.

Tabla 9

Prueba no paramétrica de U. Mann-Whitney para la variable género

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad Respuesta	Seguridad	Empatía
U de Mann-Whitney	110.500	131.500	76.000	90.000	80.500
W de Wilcoxon	1385.500	152.500	97.000	111.000	101.500

Z	-1.048	-.490	-1.963	-1.590	-1.843
Sig. asintótica (bilateral)	.295	.624	.050	.112	.065
Significación exacta [2*(sig. unilateral)]	.304 ^b	.632 ^b	.050 ^b	.117 ^b	.065 ^b

a. Variable de agrupación: género de la persona encuestada

b. No corregido para empates.

A partir de los valores de significancia obtenidos por cada criterio (a) elementos tangibles .295, (b) fiabilidad .624; (c) capacidad de respuesta .050; (d) seguridad .112; y empatía .065, es posible afirmar que no se rechaza la hipótesis nula específica según género; es decir, se acepta que si existen diferencias en la expectativa de los clientes de la institución educativa Norbert Winner debido al género. Gráficamente, esta afirmación se comprueba en la figura 7.

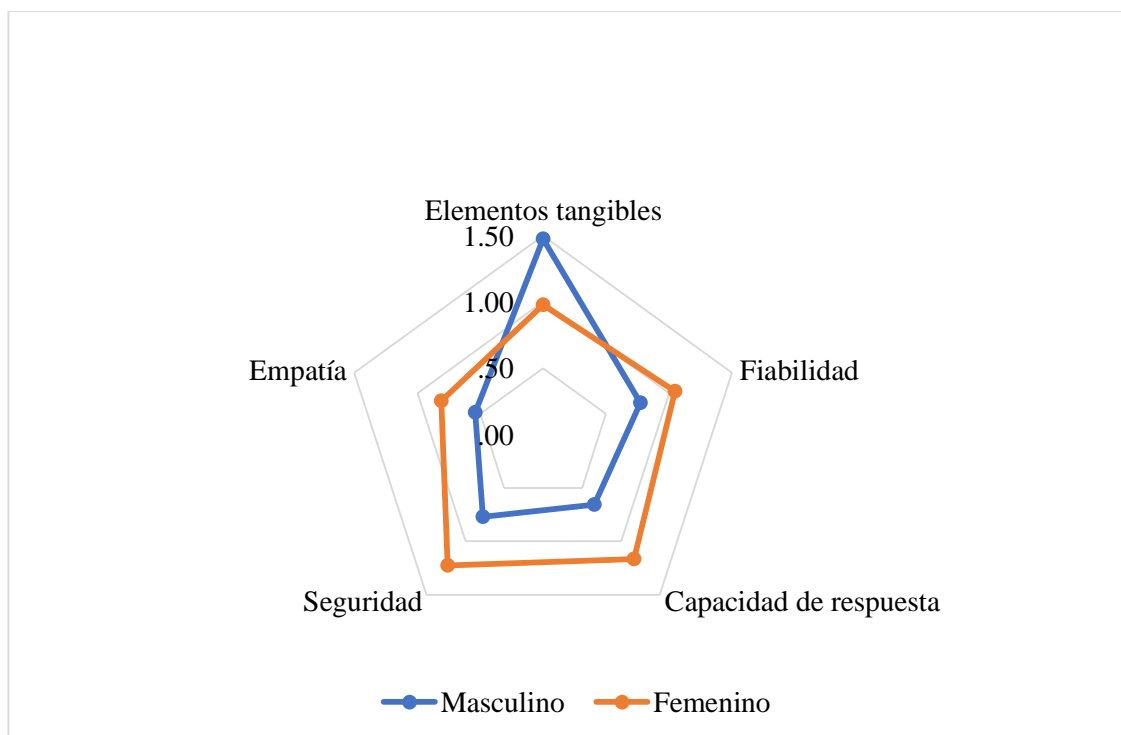


Figura 7 Diferencia de la expectativa debido a género

5.3.2. Contrastación de la Hipótesis específica 2 (H_{0e2})

La contrastación de una hipótesis estadística demanda que se enuncien las hipótesis nulas y alternas; para esta primera hipótesis específica resulta ser de la siguiente manera:

H_{0e} 2: No existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad entre los clientes de la institución educativa Norbert Winner.

H_{1e} 2: Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad entre los clientes de la institución educativa Norbert Winner.

Según lo muestra la Tabla 10, y tomando en cuenta la media registrada, se observa que no hay diferencia significativa de la expectativa global ponderada de la calidad de servicio entre los rangos de edades de los clientes de la II.EE. Norbert Winner.

Tabla 10

Media y desviación estándar según edad

Edad	Estadístico	Elementos		Capacidad		
		tangibles	Fiabilidad	respuesta	Seguridad	Empatía
de 20 a 24	Media	1.7125	.6833	1.3667	.9542	.5033
	Desv.est.	1.35364	.07638	1.24231	.99799	.29023
	N	3	3	3	3	3
de 25 a 29	Media	1.0944	1.3533	.7500	.9667	.8067
	Desv.est.	.36716	1.20354	.43589	.48121	.41061
	N	9	9	9	9	9
de 30 a 34	Media	1.0331	1.0371	1.2213	1.2772	.7512
	Desv.est.	.50399	.62478	.58788	.50591	.32407
	N	17	17	17	17	17
de 35 a 39	Media	.9456	.9345	1.2244	1.2094	.8240
	Desv.est.	.53540	.48447	.57177	.67536	.32700
	N	20	20	20	20	20
de 40 a 44	Media	1.0000	1.4900	1.1750	1.3000	1.3000
	Desv.est	.56569	.86267	.67175	.14142	.14142
	N	2	2	2	2	2
de 45 a 49	Media	1.2000	.6300	1.1250	.9563	.3950
	Desv.est	.42426	.18385	.74246	.98111	.17678
	N	2	2	2	2	2
de 50 a 54	Media	.6167	.7333	.5417	1.2833	.7733
	Desv.est	.14434	.20526	.38918	.88081	.54308
	N	3	3	3	3	3

Nota: obtenido del procesamiento de datos por SPSS.

Se realizó la prueba de la normalidad a través del estadístico de Kolmogorov-Smirnov. Se observó que los valores para la edad no son dispersos pues hay valores concentrados menores que .05, concluyendo, por lo tanto, que si existe una distribución normal de datos (Véase la tabla 11).

Tabla 11

Prueba de distribución normal por Criterio según edad

Criterios	edad	Kolmogorov-Smirnov ^a			se acepta normalidad
		Estadístico	gl	Sig.	
Elementos	de 20 a 24	.318	3		
Tangibles	de 25 a 29	.150	9	.200*	si
	de 30 a 34	.194	17	.089	si
	de 35 a 39	.184	20	.075	si
	de 40 a 44	.260	2		
	de 45 a 49	.260	2		
	de 50 a 54	.385	3		
Fiabilidad	de 20 a 24	.253	3		
	de 25 a 29	.256	9	.090	si
	de 30 a 34	.175	17	.175	si
	de 35 a 39	.162	20	.179	si
	de 40 a 44	.260	2		
	de 45 a 49	.260	2		
Capacidad de Respuesta	de 20 a 24	.371	3		
	de 25 a 29	.199	9	.200*	si
	de 30 a 34	.162	17	.200*	si
	de 35 a 39	.086	20	.200*	si
	de 40 a 44	.260	2		
	de 45 a 49	.260	2		
Seguridad	de 20 a 24	.209	3		
	de 20 a 24	.347	3		

	de 25 a 29	.266	9	.066	si
	de 30 a 34	.120	17	.200*	si
	de 35 a 39	.161	20	.185	si
	de 40 a 44	.260	2		
	de 45 a 49	.260	2		
	de 50 a 54	.375	3		
Empatía	de 20 a 24	.348	3		
	de 25 a 29	.202	9	.200*	si
	de 30 a 34	.185	17	.123	si
	de 35 a 39	.220	20	.012	no
	de 40 a 44	.260	2		
	de 45 a 49	.260	2		
	de 50 a 54	.372	3		

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se comprobó la homogeneidad de varianzas a través del estadístico de Levene para identificar si la variable edad de las personas encuestadas posee o no homocedasticidad. En la tabla 12, se puede observar que hay valores menores a .05 en tres criterios y valores mayores a .05 en dos criterios, por ello, se acepta la hipótesis estadística concluyendo que no posee homogeneidad de varianzas.

Tabla 12

Homogeneidad de la varianza por criterio según edad

	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.	Se acepta homogeneidad
Elementos Tangibles	2.876	6	49	.018	no
Fiabilidad	3.562	6	49	.005	no
Capacidad de Respuesta	1.515	6	49	.193	si
Seguridad	2.512	6	49	.034	no
Empatía	1.157	6	49	.344	si

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS.

Luego de comprobar la existencia de normalidad, pero no de homogeneidad, la prueba seleccionada fue una prueba no paramétrica, la cual, para variables politómicas como es el caso la edad, se eligió la prueba de Kruskal Wallis cuyos resultados se muestran, en la tabla 13.

Tabla 13

Prueba no paramétrica Kruskal Wallis para la variable edad

	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Chi-cuadrado	5.546	3.502	8.448	2.975	8.396
gl	6	6	6	6	6
Sig. asintótica	.476	.744	.207	.812	.211

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: edad de la persona encuestada

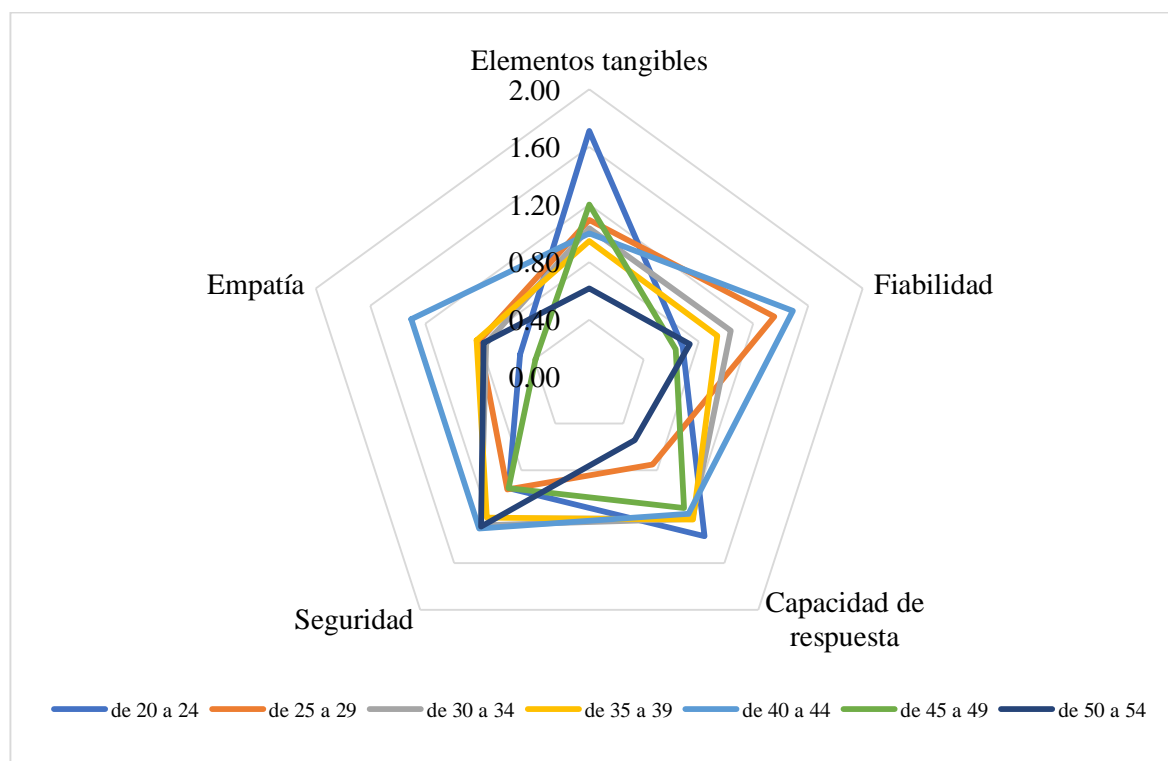


Figura 8. Diferencia de la expectativa debido a edades

A partir de los valores de significancia obtenidos por cada criterio (a) elementos tangibles .476; (b) Fiabilidad .744; (c) Capacidad de Respuesta .207; (d) Seguridad .812; y (e)

Epatía .211 es posible afirmar que no se rechaza la hipótesis nula específica según edad; es decir, se acepta que si existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio de los clientes de la institución educativa Norbert Winner debido a las edades. Gráficamente, esta afirmación se comprueba en la figura 8.

5.3.3. Contrastación de la Hipótesis específica 3 (H_{0e} 3)

La contrastación de una hipótesis estadística demanda que se enuncien las hipótesis nulas y alternas; para esta primera hipótesis específica resulta ser de la siguiente manera:

H_{0e} 3: No existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al tiempo de uso del servicio entre los clientes de la institución educativa Norbert Winner.

H_{1e} 3: Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al tiempo de uso del servicio entre los clientes de la institución educativa Norbert Winner.

Según lo muestra la tabla 14 y tomando en cuenta la media registrada, se observa que si existe diferencia significativa global ponderada de la calidad de servicio para la variable tiempo de uso del servicio de los clientes.

Tabla 14

Media y desviación estándar según uso del servicio

Uso del servicio		Elementos		Capacidad		
		tangibles	Fiabilidad	de respuesta	Seguridad	Empatía
menos de 1 año	Media	1.3361	1.2211	.9028	1.0972	.8467
	Desv.est.	.59832	1.10924	.45680	.65853	.34738
	N	9	9	9	9	9
de 1 a 2 años	Media	.9769	.9840	1.1311	1.1700	.7811
	Desv.est.	.54323	.58475	.63438	.60338	.36342
	N	45	45	45	45	45
de 3 a 4 años	Media	.6750	1.2400	1.8750	1.8000	.4800
	Desv.est.					
	N	1	1	1	1	1
	Media	1.0500	.4800	1.4250	1.5000	.4800

de 9 a 10	Desv.est.					
años	N	1	1	1	1	1

Nota: obtenido del procesamiento SPSS.

Se realizó la prueba de normalidad a través del estadístico de Kolmogorov-Smirnova. Se observó que los valores tanto para el tiempo de servicio son dispersos pues hay valores menores a .05 y valores mayores a .05, concluyendo por lo tanto que no existe una distribución normal de datos. (observe la tabla 15).

Tabla 15

Prueba de distribución normal por criterio según tiempo de uso del servicio

Uso del servicio		Kolmogorov-Smirnov			se acepta normalidad
		Estadístico	gl	Sig.	
Elementos tangibles	menos de 1 año	.187	9	.200*	si
	de 1 a 2 años	.163	45	.004	no
Fiabilidad	menos de 1 año	.281	9	.040	no
	de 1 a 2 años	.188	45	.000	no
Capacidad de respuesta	menos de 1 año	.125	9	.200*	si
	de 1 a 2 años	.123	45	.083	si
Seguridad	menos de 1 año	.208	9	.200*	si
	de 1 a 2 años	.122	45	.090	si
Empatía	menos de 1 año	.240	9	.144	si
	de 1 a 2 años	.167	45	.003	no

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Se comprobó la homogeneidad de varianzas a través del estadístico Levene para identificar si la variable tiempo de servicio de los clientes encuestados posee o no homocedasticidad. En la tabla 16, se puede observar que hay valores mayores a .05 y en todos los criterios, por ello, se acepta que la muestra analizada si posee homogeneidad de varianzas.

Luego de comprobar la no existencia de la normalidad de datos y la carencia de homogeneidad de varianzas, la prueba seleccionada fue una prueba no paramétrica, la cual,

para variables politémicas como es el caso de la variable tiempo de servicio, se eligió la prueba de Kruskal Wallis cuyos resultados se muestran en la tabla 17.

Tabla 16

Homogeneidad de la varianza por criterio según tiempo de uso de servicio

	Estadístico de			Sig.	Se acepta homogeneidad
	Levene	gl1	gl2		
Elementos tangibles	.735	1	52	.395	si
Fiabilidad	2.728	1	52	.105	si
Capacidad de Respuesta	.926	1	52	.340	si
Seguridad	.043	1	52	.836	si
Empatía	.007	1	52	.934	si

Nota: obtenido del procesamiento de datos por SPSS.

Tabla 17

Prueba no paramétrica Kruskal Wallis para la variable tiempo de uso de servicio

	Elementos		Capacidad de		
	tangibles	Fiabilidad	Respuesta	Seguridad	Empatía
Chi-cuadrado	3.704	.626	2.404	1.359	1.466
gl	2	2	2	2	2
Sig. asintótica	.157	.731	.301	.507	.480

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: tiempo que el cliente hace uso del servicio

A partir de los valores de significancia obtenidos por cada criterio (a) elementos tangibles .157; (b) fiabilidad .731; (c) capacidad de respuesta .301; (d) seguridad .507; y (e) Empatía .480, es posible afirmar que no se rechaza la hipótesis nula específica según tiempo de servicio; es decir se acepta que si existen diferencias en la expectativa de los clientes de la institución educativa Norbert Winner debido al tiempo de uso del servicio. Gráficamente, esta afirmación se comprueba en la figura 9.

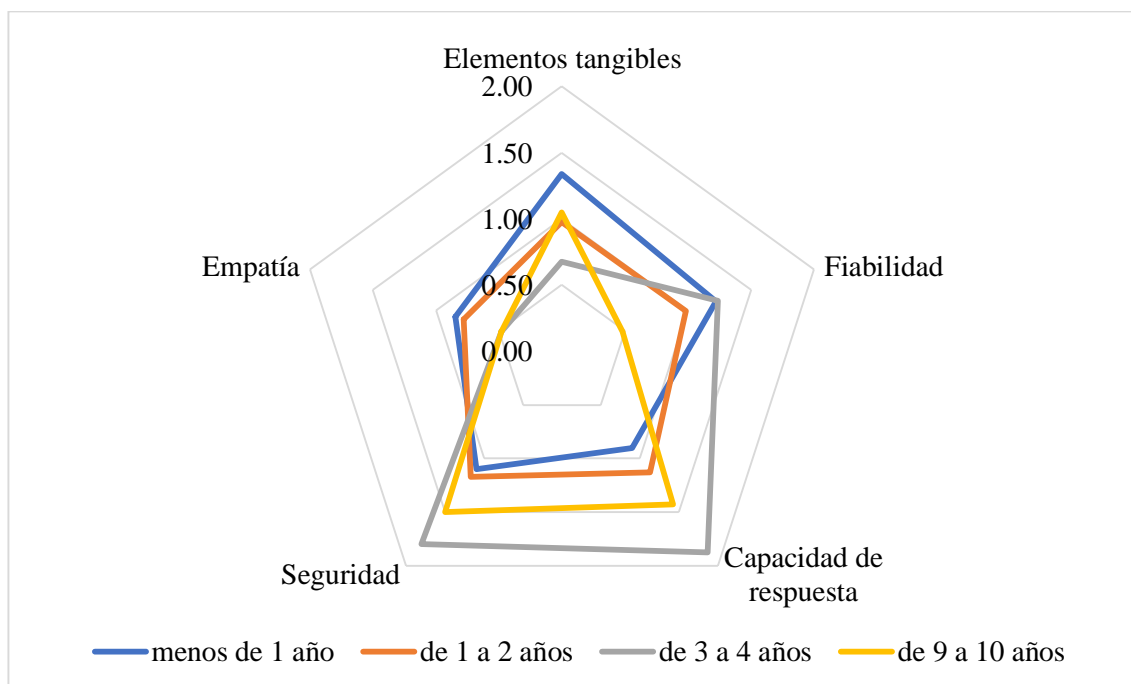


Figura 9. Diferencia de la expectativa debido al tiempo de uso del servicio

5.3.4. Contratación de la Hipótesis específica 4 ($H_{0e} 4$)

La contratación de una hipótesis estadística demanda que se enuncien las hipótesis nulas y alternas; para esta primera hipótesis específica resulta ser de la siguiente manera:

$H_{0e} 4$: No existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al grado académico entre los clientes de la institución educativa Norbert Winner.

$H_{1e} 4$: Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al grado académico entre los clientes de la institución educativa Norbert Winner.

Según muestra la tabla 18, y tomando en cuenta la media registrada, se observa que hay una diferencia significativa de la expectativa global ponderada de la calidad de servicio para el grado académico de los clientes.

Tabla 18

Media y desviación estándar según grado académico

Grado académico	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Media	1.1046	1.0211	.9230	1.0072	.7784

Sin grado	Desv.est.	.54145	.84607	.47093	.59396	.34673
	N	19	19	19	19	19
	Media	.9520	.9669	1.2063	1.3215	.7753
Técnico	Desv.est.	.55269	.53542	.67311	.60644	.38587
	N	32	32	32	32	32
	Media	1.3500	1.4525	1.2500	.8500	.8225
Bachiller	Desv.est.	.69761	1.00131	.67946	.45277	.26158
	N	4	4	4	4	4
	Media	.8625	.8400	1.1875	1.0000	.8400
Magister	Desv.est.					
	N	1	1	1	1	1

Nota: obtenida del procesamiento de datos por SPSS.

Se realizó la prueba de normalidad a través del estadístico de Kolmogorov-Smirnov tal como recomienda o menciona Universitat de Valencia para muestras mayores en torno a 50 observaciones se recomienda Kolmogorov-Smirnov). Se observó que los valores tanto para el tiempo de servicio son dispersos pues hay valores menores a .05 y valores mayores a .05, concluyendo por lo tanto que no existe una distribución normal de datos. (observe la tabla 19).

Tabla 19

Prueba de distribución normal por criterio según grado académico

Grado académico		Kolmogorov-Smirnov ^a			si acepta normalidad
		Estadístico	Gl	Sig.	
Elementos tangibles	sin grado	.167	19	.172	si
	técnico	.145	32	.087	si
	bachiller	.305	4		
Fiabilidad	sin grado	.269	19	.001	no
	técnico	.161	32	.033	no
	bachiller	.216	4		
Capacidad de respuesta	sin grado	.120	19	.200*	si
	técnico	.129	32	.194	si
	bachiller	.291	4		

Seguridad	sin grado	.155	19	.200*	si
	técnico	.091	32	.200*	si
	bachiller	.171	4		
Empatía	sin grado	.251	19	.003	no
	técnico	.171	32	.018	no
	bachiller	.297	4		

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. Pon_ET es constante cuando grado académico más alto obtenido por el encuestado = magister. Se ha omitido.

c. Pon_Fia es constante cuando grado académico más alto obtenido por el encuestado = magister. Se ha omitido.

e. Pon_CR es constante cuando grado académico más alto obtenido por el encuestado = magister. Se ha omitido.

f. Pon_Seg es constante cuando grado académico más alto obtenido por el encuestado = magister. Se ha omitido.

g. Pon_Emp es constante cuando grado académico más alto obtenido por el encuestado = magister. Se ha omitido.

Se comprobó la homogeneidad de varianzas a través del estadístico Levene para identificar si la variable grado académico de los clientes encuestados posee o no homocedasticidad. En la tabla 20, se puede observar que hay valores mayores a .05 y en todos los criterios, por ello, se concluye que la muestra analizada si posee homogeneidad de varianzas.

Tabla 20

Homogeneidad de la varianza por criterio según el grado académico

	Estadístico			Sig.	Se acepta homogeneidad
	de Levene	gl1	gl2		
Elementos tangibles	.696	2	52	.503	si
Fiabilidad	1.494	2	52	.234	si
Capacidad de Respuesta	1.362	2	52	.265	si
Seguridad	.602	2	52	.551	si
Empatía	.773	2	52	.467	si

Nota: obtenido del procesamiento de datos SPSS.

Luego de comprobar la no existencia de la normalidad de datos y la carencia de la homogeneidad de varianzas, la prueba seleccionada fue una prueba no paramétrica, la cual,

para variables politómicas como es el caso de la variable grado académico, se eligió la prueba de Kruskal Wallis cuyos resultados se muestran en la tabla 21.

Tabla 21

Prueba no paramétrica Kruskal Wallis para la variable grado académico

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Chi-cuadrado	1.892	1.082	2.326	4.248	.390
gl	3	3	3	3	3
Sig. asintótica	.595	.781	.508	.236	.942

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: grado académico más alto obtenido por el encuestado

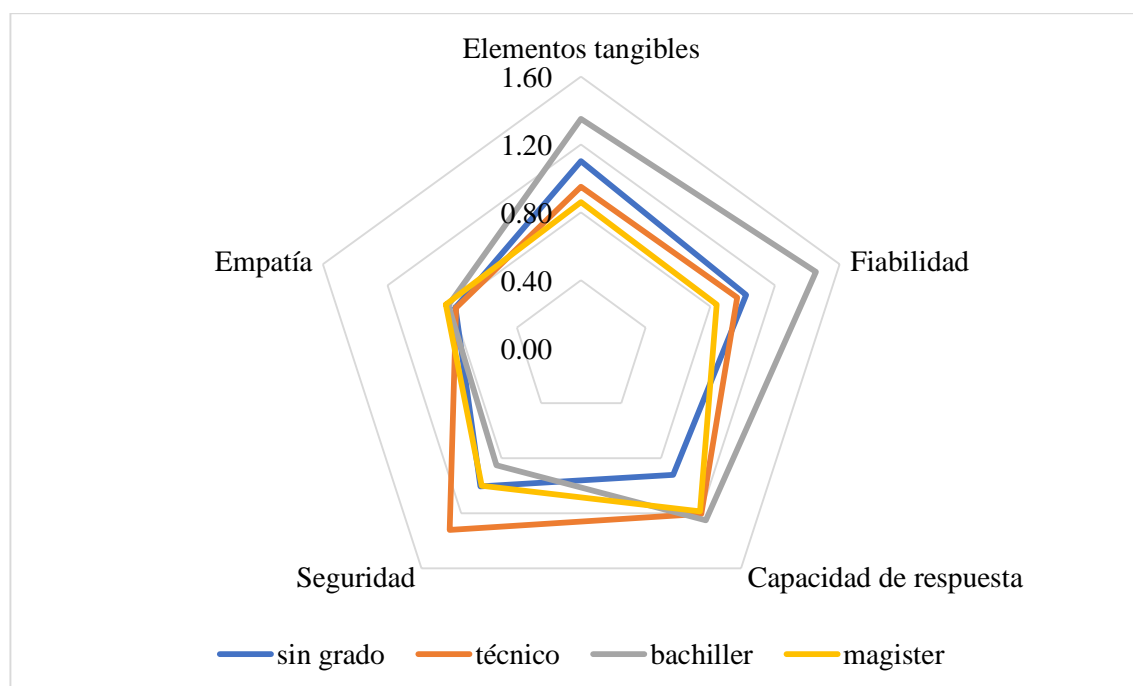


Figura 10 Diferencia de la expectativa debido al grado académico

A partir de los valores de significancia obtenidos por cada criterio (a) elementos tangibles .595; (b) fiabilidad .781; (c) capacidad de respuesta .508; (d) seguridad .236; y (e) Empatía .942, es posible afirmar que no se rechaza la hipótesis nula específica según el grado académico; es decir se acepta que si existen diferencias en la expectativa de los clientes de la

institución educativa Norbert Winner debido al tiempo de uso del servicio. Gráficamente, esta afirmación se comprueba en la figura 10

5.3.5. Contrastación de la Hipótesis general 5 (H_{0e5})

Tabla 22

Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis específica	Criterios					Resultado del criterio
		Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad respuesta	Seguridad	
H_{0e1} .	No rechazo	No	No	No	No	No
		rechazo	rechazo	rechazo	rechazo	rechazo
H_{0e2} .	No rechazo	No	No	No	No	No
		rechazo	rechazo	rechazo	rechazo	rechazo
H_{0e3} .	No rechazo	No	No	No	No	No
		rechazo	rechazo	rechazo	rechazo	rechazo
H_{0e4} .	No rechazo	No	No	No	No	No
		rechazo	rechazo	rechazo	rechazo	rechazo
H_{0G} . Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio de los clientes de la institución educativa Norbert Winner de la ciudad de Huancayo						No rechazo

Para constatar la hipótesis general se realizan las diferentes evidencias por cada hipótesis nula específicas, la primera hipótesis existen diferencias en la expectativa de los clientes de la institución educativa Norbert Winner debido al género, a partir de sus valores de significancia logrado se alcanzó a obtener el no rechazo, es decir, se acepta la hipótesis; la segunda hipótesis existe diferencias en la expectativa de los clientes de la institución educativa Norbert Winner debido a las edades, a partir de sus valores de significancia logrado se alcanzó a obtener el no rechazo, es decir, se acepta; la tercera hipótesis existe diferencias en la expectativa de los clientes de la institución educativa Norbert Winner debido al tiempo de uso del servicio, a partir de sus valores de significancia logrado se alcanzó a obtener el no rechazo,

es decir, se acepta; la cuarta hipótesis existe diferencias en la expectativa de los clientes de la institución educativa Norbert Winner debido al grado académico , a partir de sus valores de significancia logrado se alcanzó a obtener el no rechazo, es decir, se acepta; llegando así al resultado de la hipótesis nula general existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio de los clientes de la institución educativa Norbert Winner de la ciudad de Huancayo, a partir de las cuatro evidencias de las hipótesis nulas específicas se concluye al no rechazo como muestra la tabla 22.

Capítulo Vi: Discusión

6.1. Discusión de resultados

La investigación realizada tuvo como finalidad identificar la expectativa de la calidad de servicio de los clientes de la institución educativa Norbert Winner del distrito de Chilca, pensando en las diferentes variables tanto ocupacionales como intervinientes como son: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de servicio y (d) grado académico. A continuación, se pone a discusión los principales hallazgos de este estudio frente a los obtenidos en los antecedentes mencionados en el capítulo II.

La primera discusión de resultado es frente al estudio realizado por Tápara, (2013), quien halló el resultado siguiente: la calidad de servicio es directamente proporcional al grado de satisfacción de los estudiantes de la corporación educativa San Ignacio de Loyola de la ciudad de Sicuani, año 2012, lo cual se encontraron diferencias con el resultado de la investigación presente ya que la investigación realizada por Tápara se direcciona a hablar de la calidad de servicio y el grado de satisfacción de los estudiantes de la corporación educativa San Ignacio de Loyola de la ciudad de Sicuani y en la presente investigación se halla la diferencia de la expectativa de la calidad de servicio de los clientes. Otra de las diferencias encontrada en la presente investigación y las mencionadas por Tapará es, que los clientes son estudiantes de la academia pre-universitaria San Ignacio de Loyola en cuanto a la presente investigación no se toma como clientes a los estudiantes más bien se toma como clientes a los padres de familia, otra de las diferencias encontradas entre la realizada por Tapará toma como muestra a 103 estudiantes en cuanto a la presente investigación se toma como muestra a 56 padres de familia. Otra de las diferencias encontradas entre la realizada por Tapará la dimensión considerada más importante por los clientes encuestados es la fiabilidad con 32.04 puntos porcentuales en cuanto a la presente investigación, el criterio más importante es el criterio seguridad con 23.21 puntos porcentuales. Sin embargo, la diferencia fundamental es que la investigación puesta como

antecedente se concentra en la calidad de servicio a los estudiantes de la academia, mientras que la investigación en curso se enfoca a la calidad de servicio que ofrece la institución a los II.EE Norbert Winner a los padres de familia como clientes.

La segunda discusión de resultado es frente al estudio realizado por Esquivel y Huamani, (2015), quien halló el resultado siguiente: la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián- cusco 2015, lo cual se encontraron diferencias con el resultado de la investigación presente ya que la investigación realizada por Esquivel y Huamani se direcciona a hablar sobre la gestión administrativa y calidad de servicio educativo y en la presente investigación se habla de la expectativa de la calidad de servicio de los clientes. Otra de la diferencia encontrada en la presente investigación y las mencionadas por Esquivel y Huamani es, que la dimensión considerada más importante por los clientes encuestados es la empatía en cuanto a la presente investigación el criterio más importante es seguridad. Otra de las diferencias encontradas entre la realizada por Esquivel y Huamani toma como población a 45 instituciones educativas del nivel inicial en cuanto a la presente investigación se toma como población a 65 padres de familia de la II.EE Norbert Winner.

La tercera discusión de resultado es frente al estudio realizado por Muñoz, (2015), quien halló el resultado siguiente: los estudiantes de las carreras a distancia del departamento objeto de estudios se encuentran insatisfechos con el servicio recibido, lo cual se encontraron diferencias con el resultado de la investigación presente ya que la investigación realizada por Muñoz se direcciona a hablar sobre la medición de la calidad de servicio de educación a distancia de las carreras del departamento de ciencias económicas administrativas y de comercio aplicando el modelo SERVQUAL y en la presente investigación se habla de la expectativa de la calidad de servicio de los clientes Otra de la diferencia encontrada en la presente investigación y las mencionadas por Muñoz es, que la dimensión considerada menos

importante por los clientes encuestados es la confiabilidad y el más importante es el criterio tangibilidad en cuanto a la presente investigación el criterio menos importante es la empatía y el criterio más importante es seguridad. Otra de las diferencias encontradas entre la realizada por Muñoz es, toma como muestra a 240 estudiantes del departamento de ciencias económicas administrativas y de comercio, en cuanto a la presente investigación se toma como muestra a 56 padres de familia de la II.EE. Norbert Winner. Otra de la diferencia encontrada en la presente investigación y las mencionadas por Muñoz es, que él uso como escala de medición tres instrumentos las entrevistas, Focus grupa y el cuestionario de modelo SERVQUAL, en la investigación en curso se utilizó como instrumento de medición SERVQUAL para indagar sobre la expectativa de la calidad de servicio; otra de las diferencias es que el autor evalúa y se enfoca en los estudiantes de ciencias económicas administrativas y de comercio, mientras que la presente investigación se enfoca a evaluar a los padres de familia de la II.EE Norbert Winner.

La cuarta discusión de resultado es frente al estudio realizado por Fernández, (2017), quien halló el resultado siguiente: los niveles de percepción de la calidad de servicio de los estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la institución educativa Esther Cáceres Salgado del Rimac, lo cual se encontraron diferencias con el resultado de la investigación presente ya que la investigación realizada por Fernandez se direcciona a hablar sobre la percepción de la calidad de servicio y en la presente investigación se habla de la expectativa de la calidad de servicio de los clientes. Otra de las diferencias encontradas entre la realizada por Fernandez es, que toma como muestra a 286 estudiantes, en cuanto a la presente investigación se toma como muestra a 56 padres de familia de la II.EE. Norbert Winner. Otra de la diferencia encontrada en la presente investigación y las mencionadas por Fernandez es, que la dimensión considerada más importante por los clientes encuestados es la fiabilidad y el menos importante es la dimensión seguridad en cuanto a la presente investigación el criterio menos importante es la empatía y el criterio más importante es seguridad.

La quinta discusión de resultado es frente al estudio realizado por Díaz, (2004), quien halló el resultado siguiente: la medida de la calidad requerida por los clientes, lo cual se encontraron diferencias con el resultado de la investigación presente ya que la investigación realizada por Díaz se direcciona a hablar sobre la validación de una escala de medida para la determinación de calidad y en la presente investigación se habla de la expectativa de la calidad de servicio de los clientes. Otra de las diferencias encontradas entre la realizada por Díaz es, el resultado del análisis que evidencia la presencia de solo tres dimensiones el primero llamado de contactos personales, el segundo empatía y el tercero elementos tangibles y en la presente investigación al análisis evidencia la presencia de los 5 criterios como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, otra de las diferencias encontradas por Díaz es que el cuestionario SERVQUAL estuvo conformada por 19 preguntas y la presente investigación estuvo conformada por 22 preguntas, otra de las diferencias encontradas entre la realizada por Díaz es que en su investigación evalúa las expectativas y las percepciones de los clientes mientras que la presente investigación evalúa únicamente las expectativas de los clientes.

La sexta discusión de resultado es frente al estudio realizado por Mejias, Reyes, y Maneiro, (2006), quien halló el resultado siguiente: SERVQUALING para validar sus facturas aplicaciones en instituciones universitarias de baja californiá, lo cual se encontraron diferencias con el resultado de la investigación presente ya que la investigación realizada por Mejias, Reyes, y Maneiro, se direcciona a hablar sobre investigar calidad de los servicios en la educación superior y en la presente investigación se halla de la expectativa de la calidad de servicio de los clientes. Otra de las diferencias encontradas entre la realizada por Mejias, Reyes, y Maneiro es, que el estudio investigado es un estudio exploratorio con el cual se pretende familiarizar a los involucrados con el tema y establecer investigaciones posteriores más elaboradas y rigurosas y en la presente investigación es un estudio de nivel descriptivo.

Conclusiones

1. La investigación realizada se propuso identificar diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los clientes de la institución educativa Norbert Winner; luego de las contrastaciones estadísticas respectivas, se halló que, si existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los clientes debido al género, edad, tiempo de servicio y grado académico de los clientes; por ello con suficiente evidencia empírica se puede concluir que se debe realizar adecuadamente las diferencias de expectativa de la calidad de servicio. Esta alineación, entre lo que la institución educativa prometería brindar y lo que los clientes esperan, tendrá una mayor repercusión en la expectativa de los clientes, sabiendo que esta se genera por experiencias anteriores, comunicación de boca en boca y satisfacción de necesidades.

2. El primer objetivo específico planteado fue identificar las diferencias en la expectativa de la calidad servicio debido al género entre clientes de la institución educativa Norbert Winner; luego de las contrastaciones estadísticas respectivas con una significancia mayor a $.05 (P > .05)$, se halló que si existen diferencias en la calidad de servicio debido al género entre los clientes; por ello, con suficiente evidencia empírica se puede concluir que, mientras el género masculino tiende a darle mayor importancia al criterio elementos tangibles, el género femenino le da mayor importancia al criterio seguridad; es decir ellos esperan que la institución educativa, cumpla con lo que promete, es decir que cuenten con equipos de aspectos modernos, que tengan instalaciones visualmente agradables, que cuenten con personal de apariencia impecable y que la institución educativa cuente con folletos, afiches, comprobantes y formularios de diseño agradable, etc.: por su parte, ellas definen la calidad de servicio como mejorar e inspirar confianza en todo momento, por ello que el comportamiento del personal tiene que brindar confianza en los clientes, a su vez el cliente como los padres de familia tiene que sentir seguridad en las transacciones e intercambios de documentos, de la misma manera los padres de familia buscan seguridad y comodidad en el ambiente de sus hijos; también para

ellas es importante las señalizaciones de rutas de salida, vigilancia, cámaras de seguridad, infraestructuras amplias y seguras, así como estabilidad para la culminación satisfactoria de sus niños.

3. El segundo objetivo específico planteado fue identificar las diferencias en la expectativa de la calidad servicio debido a la edad entre clientes de la institución educativa Norbert Winner; luego de las contrastaciones estadísticas respectivas con una significancia mayor a .05 ($P > .05$), se halló que si existen diferencias en la calidad de servicio debido a la edad entre los clientes; por ello, con suficiente evidencia empírica se puede concluir que los clientes más jóvenes, 20 a 24 años, priorizan su expectativa hacia el criterio elementos tangibles, los clientes de 25 a 28 años, priorizan su expectativa hacia el criterio Fiabilidad, los clientes de 30 a 39 años, tienen equilibrada su expectativa de calidad de servicio entre los cinco criterios estudiadas; el grupo entre 40 y 44 años, priorizan su expectativa hacia el criterio Fiabilidad; el grupo de 45 a 49 años priorizan su expectativa hacia el criterio elementos tangibles; finalmente, el grupo de mayor edad de 50 a 54 años traslada su expectativa de calidad de servicio hacia el criterio seguridad, es decir el grupo más joven concentra su expectativa en relación a las apariencias de las instalaciones, equipos y materiales con los que pueden desempeñar de la mejor manera; el grupo de personas jóvenes de 25 a 28 años concentra su expectativa en relación al servicio a los clientes en el momento en que lo prometieron, cumplimiento en o que prometen y que el personal muestre interés en resolver los problemas del cliente, el grupo de personas jóvenes adultas de 30 a 39 años se enfocan en cubrir sus expectativas de manera equilibrada, para el grupo de personas adultas, es vital importancia el criterio seguridad, ya que para estos clientes es parte primordial que sus hijos trabajen en un ambiente que les ayuden a generar confianza, seguridad hasta culminar su proceso educativo.

4. El tercer objetivo específico planteado fue identificar las expectativas de servicio y sus diferencias, en los clientes de la institución educativa Norbert Winner debido al tiempo de

uso del servicio; luego de las contrastaciones estadísticas respectivas con una significancia mayor a .05 ($p > .05$), se comprobó que si existen diferencias en la calidad de servicio debido a los años de uso del servicio de los padres de familia; por ello, con suficiente evidencia empírica se puede concluir que los clientes con menor tiempo de servicio, menor a un año tienden a concentrarse al criterio elementos tangibles, en relación a las apariencias de las instalaciones, equipos y materiales con los que sus hijos puedan desarrollar de la mejor manera para la entrega de sus trabajos, personas que vienen usando el servicio de 3 a 4 años, se concentran el criterio capacidad de respuesta, ya que consideran que los personales que trabajen en la II.EE. siempre deben tener disponibilidad, deseo y precisión para atender las consultas de los padres de familia; las personas que vienen usando el servicio de 1 a 2 años y de 9 a 10 años, se concentran en el criterio seguridad, ya que consideran que es parte primordial que sus hijos estudien en un ambiente que les genere confianza y seguridad.

5. El cuarto objetivo específico planteado fue identificar las expectativas de servicio y sus diferencias, en los clientes de la institución educativa Norbert Winner debido al grado académico; luego de las contrastaciones estadísticas respectivas con una significancia mayor a .05 ($p > .05$), se comprobó que si existen diferencias en la expectativa de los clientes de la institución educativa Norbert Winner debido al grado académico; por ello, con suficiente evidencia empírica se puede concluir que los clientes con grado académico técnicos se concentran en el criterio seguridad esperando así, que dicho criterio les genere un ambiente de confianza y seguridad; con grado académico bachiller se concentran en el criterio fiabilidad esperando así, que dicho criterio les genere la capacidad de resolver problemas y cumplir con lo que se promete en la II.EE.; con el grado académico magister se concentran en el criterio capacidad de respuesta esperando así, que los personales que trabajen en la II.EE. siempre deben tener disponibilidad, deseo y precisión para atender las consultas de los padres de familia; los clientes sin grado académico se concentran en el criterio elementos tangibles ya

que para ellos es vital importancia los equipos de aspecto moderno e instalaciones visualmente agradables.

Recomendaciones

1. Según la investigación realizada, se recomienda diseñar un servicio basada en expectativas y requerimientos de los clientes, por lo que se tomara mayor importancia a los criterios menos valoradas para poder equilibrar la expectativa de los clientes, se iniciará con el criterio capacidad de respuesta y empatía; es decir desde el criterio capacidad de respuesta es el menos valorado por padres de familia con tiempo de uso de servicio con menos de un año por ello; se propone tener disposición inmediata para ayudar a los clientes del servicio, es decir, brindar atención y prontitud al tratar temas administrativos como solicitudes, pagos, atención al cliente, registros, notas, etc.; por otra parte, desde el criterio empatía los padres de familia de edades de 45 a 49 años se propone, brindar un servicio personalizado a los clientes de la II.EE. Norbert Winner ya que, al generar experiencias diferentes en el servicio con un buen trato hacia los clientes, solucionar quejas en la brevedad posible con respuestas rápidas, generando y cumpliendo las expectativas del cliente con la institución es posible lograr el estándar esperado de la calidad.

2. Se recomienda implementar auditorio, centro médico, áreas recreativas, sala de profesores, etc. Esto ayudará a que los clientes se sientan en comodidad y seguros en las diferentes instalaciones que presta la institución educativa, generando así que los clientes estén comprometidos y se vean reflejados en el servicio de la calidad que brindaran en la institución educativa ya que 50 padres de familia del género femenino consideraran importante el criterio elementos tangibles.

3. Se recomienda implementar un sistema de gestión de la calidad enfocado en procesos, con el fin de lograr el mejoramiento continuo de la II.EE., donde se diseñara un plan estratégico (misión, visión, políticas, objetivos y estrategias), en cual se fomentara una cultura orientada a la disciplina del servicio enfocada en la calidad de servicio y calidad educativa, centrados en los requerimientos y expectativas de los clientes, para así lograr el mejoramiento continuo de

la II.EE. y estándares de calidad ya que padres de familia con grado académico bachiller consideraron importante el criterio fiabilidad.

4. Se recomienda potenciar los criterios más valorados para fortalecer y garantizar la expectativa de la calidad de servicio que esperan los clientes, por ello en cuanto a al criterio elementos tangibles se podría trabajar presentando proyectos de mejora de infraestructura educativa, de acuerdo a las exigencias actuales e implementar áreas administrativas, compra de proyectores, crear correos institucionales, etc., también implementar los laboratorios de computo, mejorar el servicio de internet ya que padres de familia de las edades 20 a 24 años consideraran importante el criterio elementos tangibles.

5. Se recomienda contratar un personal de seguridad privada para cumplir con tareas como proteger el área de la institución educativa, protección de las personas que se encuentran dentro del mismo, efectuar controles de identidad al ingresar, evitar la comisión de actos delictivos y revisión de bolsos y mochilas a la hora de ingreso y salida, de la misma manera del criterio seguridad se recomienda realizar capacitaciones al personal administrativo en atención al cliente respetando los protocolos, a los docentes en entregar una formación académica estandariza, adecuada que cumplan con lo que prometen por ejemplo en tener al día su registro de notas, reuniones de consejería con los padres de familia para mejorar el proceso educativo, que los personales de servicio estén capacitados y preparados en temas de primeros auxilios, simulacros, para así generar seguridad y confianza a los padres de familia de dicha institución.

Referencias

- Esquivel Chañi , N., & Huamani Quispe , D. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicio Educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de SAN SEBASTIAN cuzco*. Cuzco.
- A.Dabholkar, P. (1996). *Linking process and outcome to service quality and customer satisfaction evaluations: An investigation of real estate agent service*. Obtenido de EmeraldInsight: <https://doi.org/10.1108/09564230510587131>
- Aiteco consultores, S. (29 de agosto de 2018). El modelo SERVQUAL de la calidad de servicio. España. Obtenido de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/?fbclid=IwAR3FwDjkYic9kfH7zxez8JiLUulfBKETrfnRLGFfBAbvCVKGu5redB82Q2Q>
- Alfa TV Noticias. (12 de abril de 2013). Colegios privados tienen adecuadas infraestructuras. Barranca, Lima, Peru. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=mFF-8QiDuLk>
- Alfa TV Noticias. (12 de Abril de 2013). Colegios privados tienen adecuadas infraestructuras. Barranca, Lima, Peru.
- Berry, V. a. (1990). *Calidad Total en la gestion de servicios*. USA: Ediciones Díaz de Santos, S.A., 1993.
- Díaz, R. D. (16 de Junio de 2004). Validación de una escala de medida para la determinacion de la calidad de servicio en una institucion de educacion superior. *Revista de la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo, Perú*, 70-79. Obtenido de <file:///E:/revistas/revista%203%20imp.pdf>
- Farmer, J. H. (1988). Obtenido de <https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/eb054839>
- Fernández, H. E. (2017). *Percepción de la Calidad de Servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa “Esther Cáceres Salgado” del Rímac, Lima*

- 2015. Lima. Obtenido de
 file:///E:/TESIS%202018/antecedentes%20finales/Fernández_HE.pdf%20TESIS%20D
 E%20PERCEPCION%20GUIAAAAA.pdf
- Frederick A. Frost, M. K. (2000). INTSERVQUAL – an internal adaptation of the GAP model
 in a large service organisation. *MCB UP Ltd*, 358-377. Obtenido de
<https://doi.org/10.1108/08876040010340991>
- Hernández, e. (2010). *Metodología de investigación*. Madrid: Mexicana.
- Jan Mattsson, H. H. (1992). *A Service Quality Model Based on an Ideal Value Standard*.
 Obtenido de EmeraldInsight: <https://doi.org/10.1108/09564239210015148>
- Mackoy, S. (1996). An empirical examination of a model of perceived service quality and
 satisfaction. *Journal of Retailing*, 187-199. Obtenido de [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(96\)90014-7](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(96)90014-7)
- Mejías A., A., Reyes S., Ó., & Maneiro M., N. (2006). Calidad de los Servicios en la Educación
 Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja. *Investigación y Ciencia*, 36-
 41. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67403407>
- Millan Arroyo Menendez, I. S. (2012). *Metodología de la investigación Social*. Madrid:
 Síntesis.
- Muñoz, A. M. (2015). *Medición de la calidad del servicio de educación a distancia de las
 carreras del departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio
 aplicando el modelo SERVQUAL*. Ecuador. Obtenido de
 file:///E:/TESIS%202018/antecedentes%20finales/T-ESPE-048913.pdf
- Navarro, J. (13 de Mayo de 2014). *Definición ABC*. Obtenido de Diccionario ABC:
<https://www.definicionabc.com/general/edad.php>

- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa- cualitativa y redacción de Tesis* (Vol. Cuarta edición). Bogotá, COLOMBIA: Ediciones de la U.
- OCDE. (1995). CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO. *CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO*, 10.
- Parodi, C. (6 de Diciembre de 2013). *Gestion.com*. Obtenido de Gestion.com: <http://blogs.gestion.pe/economiaparatos/2013/12/calidad-de-la-educacion-en-el.html>
- Red, M. e. (Setiembre de 2011). *Mujeres en red*. Obtenido de El periodico feminista: <http://www.mujiresenred.net/spip.php?article1994>
- Results:, I. 2. (2012). InPISA 2012 Results:., *Volume I*. doi:<http://eduteka.icesi.edu.co/articulos/Pisa2012>
- Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2010). *Metodología de investigación*. (J. M. Chacón, Ed.) México, Prolongación Paseo de la Reforma 1015, Torre A,: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana,.
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2010). *Metodología de Investigación*. impreso en México: Jesús Mares Chacón.
- Robinson, J. (1990). Calidad Total en la gestión de Servicios. En V. A. BERRY, *Calidad Total en la gestión de Servicios* (págs. 1-273).
- Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). Service quality models: a review. *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 913-948. Obtenido de [file:///E:/TESIS%202018/LIBROSS/Service%20quality%20models_a%20review%20\(1\).pdf](file:///E:/TESIS%202018/LIBROSS/Service%20quality%20models_a%20review%20(1).pdf)
- TAMBORERO, G. M. (21 de junio de 2010). *wolters kluwer*. Obtenido de <http://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/>

Tapara, A. N. (2013). *Calidad de Servicio y grado de satisfacción de los estudiantes de la corporación educativa " SAN IGNACIO DE LOYOLA" de la ciudad de Sicuani*. Cuzco.

Tigani, D. (2006). *Exelencia en Servicio* (Vol. 1). USA: Dunken 2004.

Uchoa, F. (23 de Octubre de 2008). *Definicion ABC*. Obtenido de Diccionario ABC:

<https://www.definicionabc.com/economia/servicio.php>

Zeithaml et al., (. (1990). *Calidad Total en la gestion de servicios*. USA: Daz de Santos, S.A., 1993.

Apéndice A

Resultados de PISA

	Matemáticas			Lectura		Ciencias		
	Puntuación media en PISA 2012	Cuota de alumnos con peores resultados (por debajo del nivel 2)	Cuota de alumnos con rendimiento alto en matemáticas (nivel 5 o 6)	Cambio anualizado	Puntuación media en PISA 2012	Cambio anualizado	Puntuación media en PISA 2012	Cambio anualizado
Media OCDE	494	23.0	12.6	-0.3	496	0.3	501	0.5
Shanghai-China	613	3.8	55.4	4.2	570	4.6	580	1.8
Singapur	573	8.3	40.0	3.8	542	5.4	551	3.3
Hong Kong-China	561	8.5	33.7	1.3	545	2.3	555	2.1
Japón	560	12.8	37.2	1.7	523	4.5	523	-1.5
Corea	554	9.1	30.9	1.1	536	0.9	538	2.6
Macao-China	538	10.8	24.3	1.0	509	0.8	521	1.6
Japón	536	11.1	23.7	0.4	538	1.5	547	2.6
Liechtenstein	535	14.1	24.8	0.3	516	1.3	525	0.4
Suiza	531	12.4	21.4	0.6	509	1.0	515	0.6
Países Bajos	523	14.8	19.3	-1.6	511	-0.1	522	-0.5
Estonia	521	10.5	14.6	0.9	516	2.4	541	1.5
Finlandia	519	12.3	15.3	-2.8	524	-1.7	545	-3.0
Canadá	518	13.8	16.4	-1.4	523	-0.9	525	-1.5
Polonia	518	14.4	16.7	2.6	518	2.8	526	4.6
Bélgica	515	19.0	19.5	-1.6	509	0.1	505	-0.9
Alemania	514	12.7	17.5	1.4	508	1.8	524	1.4
Vietnam	511	14.2	13.3	m	508	m	528	m
Austria	506	18.7	14.3	0.0	490	-0.2	506	-0.8
Australia	504	19.7	14.8	-2.2	512	-1.4	521	-0.9
Irlanda	501	16.9	10.7	-0.6	523	-0.9	522	2.3
Eslovenia	501	20.1	13.7	-0.6	481	-2.2	514	-0.8
Dinamarca	500	16.8	10.0	-1.8	496	0.1	498	0.4
Nueva Zelanda	500	22.6	15.0	-2.5	512	-1.1	516	-2.5
República Checa	499	21.0	12.9	-2.5	493	-0.5	508	-1.0
Francia	495	22.4	12.9	-1.5	505	0.0	499	0.6
Reino Unido	494	21.8	11.8	-0.3	499	0.7	514	-0.1
Islandia	493	21.5	11.2	-2.2	483	-1.3	478	-2.0
Letonia	491	19.9	8.0	0.5	489	1.9	502	2.0
Luxemburgo	490	24.3	11.2	-0.3	488	0.7	491	0.9
Noruega	489	22.3	9.4	-0.3	504	0.1	495	1.3
Portugal	487	24.9	10.6	2.8	488	1.6	489	2.5
Italia	485	24.7	9.9	2.7	490	0.5	494	3.0
España	484	23.6	8.0	0.1	488	-0.3	496	1.3
Federación Rusa	482	24.0	7.8	1.1	475	1.1	486	1.0
Eslovaquia	482	27.5	11.0	-1.4	463	-0.1	471	-2.7
Estados Unidos	481	25.8	8.8	0.3	498	-0.3	497	1.4
Lituania	479	26.0	8.1	-1.4	477	1.1	496	1.3
Suecia	478	27.1	8.0	-3.3	483	-2.8	485	-3.1
Hungría	477	28.1	9.3	-1.3	488	1.0	494	-1.6
Croacia	471	29.9	7.0	0.6	485	1.2	491	-0.3
Israel	466	33.5	9.4	4.2	486	3.7	470	2.8
Grecia	453	35.7	3.9	1.1	477	0.5	467	-1.1
Serbia	449	38.9	4.6	2.2	446	7.6	445	1.5
Turquía	448	42.0	5.9	3.2	475	4.1	463	6.4
Rumanía	445	40.8	3.2	4.9	438	1.1	439	3.4
Chipre ^{1,2}	440	42.0	3.7	m	449	m	438	m
Bulgaria	439	43.8	4.1	4.2	436	0.4	446	2.0
Emiratos Árabes Unidos	434	46.3	3.5	m	442	m	448	m
Kazajistán	432	45.2	0.9	9.0	393	0.8	425	8.1
Tailandia	427	49.7	2.6	1.0	441	1.1	444	3.9
Chile	423	51.5	1.6	1.9	441	3.1	445	1.1
Malasia	421	51.8	1.3	8.1	398	-7.8	420	-1.4
México	413	54.7	0.6	3.1	424	1.1	415	0.9
Montenegro	410	56.6	1.0	1.7	422	5.0	410	-0.3
Uruguay	409	55.8	1.4	-1.4	411	-1.8	416	-2.1
Costa Rica	407	59.9	0.6	-1.2	441	-1.0	429	-0.6
Albania	394	60.7	0.8	5.6	394	4.1	397	2.2
Brasil	391	67.1	0.8	4.1	410	1.2	405	2.3
Argentina	388	66.5	0.3	1.2	396	-1.6	406	2.4
Únrez	388	67.7	0.8	3.1	404	3.8	398	2.2
Jordania	386	68.6	0.6	0.2	399	-0.3	409	-2.1
Colombia	376	73.8	0.3	1.1	403	3.0	399	1.8
Catar	376	69.6	2.0	9.2	388	12.0	384	5.4
Indonesia	375	75.7	0.3	0.7	396	2.3	382	-1.9
Peru	368	74.6	0.6	1.0	384	5.2	373	1.3

Apéndice B

Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre clientes en la institución educativa Norbert Winner en el distrito de Chilca?	Identificar diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los clientes de la institución educativa Norbert Winner.	Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los clientes de la institución educativa Norbert Winner.	<ul style="list-style-type: none"> • Dependientes Ñaupas et.,al.2014 (p. 189) 	<ul style="list-style-type: none"> • Método general Científico • Método específico Analítico
Problema específico	Objetivo Específico	Hipótesis específica	Expectativa calidad de servicio (Zeitmal, Parasuraman y Berry, 1990).	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque cuantitativo
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género entre clientes de la institución educativa Norbert Winner? • ¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad entre clientes de la institución educativa Norbert Winner? • ¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio entre 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las diferencias en la expectativa de la calidad servicio debido al género entre clientes de la institución educativa Norbert Winner. • Identificar las diferencias en la expectativa de la calidad servicio debido a la edad entre clientes de la institución educativa Norbert Winner. • Identificar las diferencias en la expectativa de la calidad servicio debido al tiempo de servicio entre 	<ul style="list-style-type: none"> • Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género entre los clientes de la institución educativa Norbert Winner. • Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad entre los clientes de la institución educativa Norbert Winner. • Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio entre los clientes de 	<ul style="list-style-type: none"> • Intervinientes Ñaupas et.,al.2014 (p. 189) Genero (Red, 2011) Edad (Navarro, 2014) Tiempo de servicio Grado académico (Uchoa, 2008) 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de investigación Básica • Nivel de investigación Descriptiva • Diseño No experimental • Población 65 padres de familia cliente de la II.EE. Norbert Winner • Muestra 56 padres de familia cliente.

<p>clientes de la institución educativa Norbert Winner?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al grado académico entre clientes de la institución educativa Norbert Winner? 	<p>clientes de la institución educativa Norbert Winner.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las diferencias en la expectativa de la calidad servicio debido al grado académico entre clientes de la institución educativa Norbert Winner. 	<p>la institución educativa Norbert Winner.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al grado académico entre los clientes de la institución educativa Norbert Winner. 		
---	---	--	--	--

Apéndice C

Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Criterios	ítem	Valores	Escala	Valor final
Dependiente Expectativa calidad de servicio (Zeitmal et.,al. 1990)	La calidad de servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio	Elementos tangibles	<ol style="list-style-type: none"> 1. La II.EE., cuenta con equipos de aspectos modernos. 2. La II.EE., tiene instalaciones visualmente agradables. 3. La II.EE., cuenta con personal de apariencia impecable. 4. La II.EE., cuenta con folletos, afiches, comprobantes, y formularios de diseño agradable. 	1= fuertemente en desacuerdo 7= fuertemente de acuerdo	Ordinal	$(p1+p2+p3+p4)/4$
		Fiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 5. La II.EE., cumple con lo que promete. 6. La II.EE., el personal muestra sincero interés en resolver los problemas del cliente. 7. La II.EE., realiza las cosas bien en la primera oportunidad. 8. La II.EE., entrega los servicios a los clientes en el momento en que lo prometieron. 9. La II.EE., insiste en llevar sus registros y documentos libre de errores. 			$(p5+p6+p7+p8+p9)/5$
		Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> 10. La II.EE., el personal informa con precisión al cliente de cuando concluirá cada servicio. 11. La II.EE., el personal siempre brinda una atención puntual a los clientes. 12. La II.EE., el personal siempre se muestra deseoso de ayudar a los clientes. 13. La II.EE., el personal siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los clientes. 			$(p10+p11+p12+p13)/4$
		Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 14. La II.EE., el comportamiento del personal infunde confianza en los clientes. 15. La II.EE., los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la institución. 16. La II.EE., el personal es cortés y amable en la atención a los clientes. 17. La II.EE., el personal tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los clientes. 			$(p14+p15+p16+p17)/4$
		Empatía	<ol style="list-style-type: none"> 18. La II.EE., brinda a los clientes atención personalizada. 19. La II.EE., tiene un horario conveniente en sus servicios para atender a todos sus clientes. 20. La II.EE., cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los clientes. 21. La II.EE., tiene como prioridad los intereses de los clientes. 			$(p18+p19+p20+p21+p22)/5$

			22. La II.EE., entiende las necesidades específicas de los clientes cuando les ofrece algún servicio			
Intervinientes Demográficas		Genero		1= masculino 2= femenino	Nominal	
		Edad		1= de 20 a 24 2= de 25 a 29 3=de 30 a 34 4=de 35 a 39 5=de 40 a 44 6=de 45 a 49 7=de 50 a 54 8=de 55 a 59 9 =mayor a 59 años		
		Tiempo de servicio		1= menor a 1 año 2=de 1 a 2 años 3=de 3 a 4 años 4=de 5 a 6 años 5=de 7 a 8 años 6=de 9 a 10 años 7=más de 10 años		
		Grado académico		1=sin grado 2=técnico 3=bachiller 4=magister 5=doctor		

Apéndice D**Cuadro de segmentación**

<i>Género</i>	<i>Varones y mujeres</i>
<i>Edad de la persona encuestada</i>	<i>De 20 a 54 años</i>
<i>Tiempo que el cliente hace uso el servicio</i>	<i>Menos de un año hasta 10 años</i>
<i>Actividad laboral del servicio</i>	<i>Empleado e independiente</i>
<i>Grado académico más alto obtenido por el encuestado</i>	<i>Sin grado académico, técnico, bachiller y magister</i>

Apéndice E

Instrumentos de recolección de datos



SERVICE QUALITY MODEL
Instrumento de Evaluación de la Calidad de Servicio

SERVQUAL

Objetivo:

La presente encuesta tiene como objetivo conocer las percepciones que, como colaborador, tienen sobre la calidad de servicio brindado en el Centro Educativo en el que labora.
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 su organización.

Importante:

No ponga su nombre ni firme la encuesta

Basado en su experiencia como trabajador(a), se le presenta un cuestionario para conocer su expectativa y su percepción sobre la calidad de servicio brindado en la Institución Educativa en el que labora.
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, indiquenos hasta qué punto piensa que su institución educativa **DEBERÍA** cumplir con la afirmación planteada. Si cree, que la afirmación leída no debería ser *esencial* para considerar que su institución educativa brinda sus servicios con calidad, registre el número 1. Si cree, que la afirmación leída debería ser *absolutamente esencial* para considerar que su 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, indiquenos hasta qué punto piensa que su institución educativa **POSEE** o **CUMPLE**, realmente, con la afirmación planteada. Si está *fuertemente en desacuerdo* con que su institución educativa no posee o no cumple la afirmación leída, registre el número 1. Si está *fuertemente de acuerdo* con que su institución educativa sí 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.

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 cliente 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.		

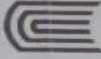
Puntaje

A	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	
C	Disposición de la institución educativa para ayudar a los clientes a darles un servicio rápido.	
D	Conocimiento y trato amable de los empleados y su habilidad para transmitir un sentimiento de fe y confianza.	
E	Cuidado y atención individualizada que la institución educativa les da a sus clientes	
Suma =		100

Género: Mas Fem **Edad:** _____ **Grado Académico:** Sin Téc Bach Mag Doc
Tiempo de servicio en la institución: _____ años. **Área de trabajo:** Docente Administrativo Servicio

Apéndice F

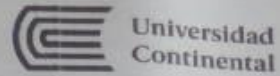
Consentimiento informado


Universidad Continental

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por el presente, certifico que he sido informado sobre el propósito, procedimientos, beneficios y manejo de confidencialidad, de la investigación denominada: **“Calidad de Servicio en el nivel inicial y primario de educación básica regular en la ciudad de Huancayo”** y que el tratamiento de los datos serán anónimos, confidenciales y de interés eminentemente académico.

Num	APELLIDOS Y NOMBRES	Nº DNI	FECHA	FIRMA
1	CHUMBES APOLINARIO Adita	40625988	05-09-2017	
2	Olinda Quispe Cruz	42011416	05-09-2017	
3	ELSA Bolaños Herrera	45414469	05-09-2017	
4	QUISPE DIVAREZ MARIBEL	46192623	05-09-2017	
5	MIRANDA ANGLAS PAOLA	45759911	05-09-2017	
6	Cecilia Burrienton Arrieta	80160110	05-09-2017	
7	Gladys Torres Flawler	23521054	05-09-2017	
8	Emilio Ramos Paulino	40077984	05-09-2017	
9	Salvador Pérez Farid	40272925	05-09-2017	
10	Ureta Cardenas Patricia	76305977	05-09-2017	
11	Versabel Canto Cvicapusa	20022940	05-09-2017	
12	CAPCHA HUAMAN NELLY N	44702343	05-09-2017	
13	SOTO REYNOSO FLOR	40961840	05-09-2017	
14	Flores Palian Rolando	42827778	05-09-2017	
15	CASTRO AYSANCA MABEL	42931230	05-09-2017	

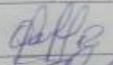

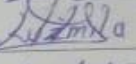
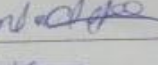
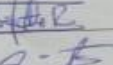
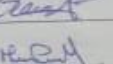
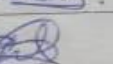
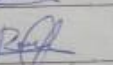
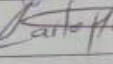
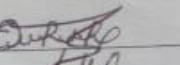
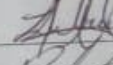

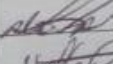
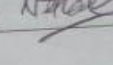
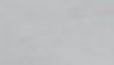


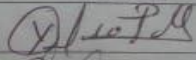
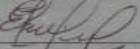
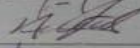
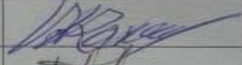
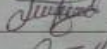
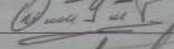

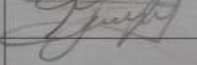
Universidad
Continental

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por el presente, certifico que he sido informado sobre el propósito, procedimientos, beneficios y manejo de confidencialidad, de la investigación denominada: "Calidad de Servicio en el nivel inicial y primario de educación básica regular en la ciudad de Huancayo" y que el tratamiento de los datos serán anónimos, confidenciales y de interés eminentemente académico.


Num	APELLIDOS Y NOMBRES	Nº DNI	FECHA	FIRMA
1	Gonzalez Amant Silvia Helisa	45590192	04-09-17	
2	Estrada Lucas Olego	47225190	04-09-17	
3	Sania Recho Recho	20022761	04-09-17	
4	Villafuente basqui Hogaly	43559639	04-09-17	
5	Pérez Muñoz Judith	20997066	04-09-17	
6	Sulca Torres Jeanal	48550715	04-09-17	
7	Gutierrez chavez Dina	45615951	04-09-17	
8	Echevarría Ramirez Judith	47939954		
9	Osco Zavala Elizabeth	44243479	04-09-17	
10	Paximango Carhuas Pilar	46974352	04-09-17	
11	ZULEMA ESTRELLA VARGAS	40335791	04-09-17	
12	Davila Cepcha Karina	43819077	04-09-17	
13	Ceras Rivera Dulisa	47104866	04/09/17	
14	NORMA FAREAN Ofeda	8245918	04/09/17	
15	Ruth Patricia Oliviera Merozo	40436406	04/09/17	

Num	APELLIDOS Y NOMBRES	Nº DNI	FECHA	FIRMA
16	SOTO REYNOSO FLOP	40961840	04/09/17	
17	Saenz Quinte Graciela	41227934	04/09/17	
18	Luz Maria Rosales Machuca	74485265	04/09/17	
19	Norma Capcha Felix	48041674	04/09/17	
20	Jesela Topia Rojas	42628649	04/09/17	
21	CARLOS Quintanilla soto	44341505	04/09/17	
22	Warthon Huoranga Stefany	78403386	04/09/17	
23	Xhant Silvanio Macho	968586 72144913	96838*	
24	Rocio Vargas Aguilar	77102104	04/09/17	
25	Montes Huaman Carlos Augusto	20025300	04/09/17	
26	REYES RIVEROS IRENE	41058715	05/09/17	
27	ZPURA CAPCHA ZULMA FLOR	40725540	05/09/17	
28	PEREZ BERROCAL JERRY M.	72458425	05/09/17	
29	Aguardiente Curolos Alicia	20030945	05/09/17	
30	Guillermo Piuca Nelida	44543231	05/09/17	

Num	APELLIDOS Y NOMBRES	Nº DNI	FECHA	FIRMA
16	Amaris Yeny Pocomucha Matamoros	49114295	05-09-17	
17	ESMERALDA LAPA ORTIZ	20121680	05-09-17	
18	Alejandra Lapa Tantahuilca	47527613	05-09-17	
19	Alejandro Peralta Chacco	19894666	05/09/17	
20	Juana Navarropu Juño	20102944	05/09/17	
21	Nancy Gabriel Peralta	42790440	05/09/17	
22	LAPA ORTIZ JHONATAN	44090362	05/09/17	
23	Rojas Villalva Man	42682762	05/09/17	
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

Apéndice G

Validación de instrumentos por juicio de expertos


Universidad Continental
Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

I. Datos Generales:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): CAJAS RÍOS MARIO ANTONIO

1.2. Grado Académico: INGENIERO

1.3. Profesión: D.C. ADM.

1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD CONTINENTAL

1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE

1.6. Denominación del Instrumento: CUESTIONARIO SFAUQUAL

1.7. Autor del instrumento: PORASURAMAN BERRY S.

II. Validación

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
2.1. Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					✓
2.2. Objetividad	Están expresados en conductas observables, medibles					✓
2.3. Consistencia	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					✓
2.4. Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					✓
2.5. Pertinencia	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					✓
2.6. Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					✓
Sumatoria parcial						✓
Sumatoria Total						

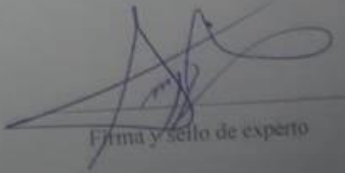
III. Resultados de la Validación:

3.1. Valoración total cuantitativa: _____

3.2. Opinión: Favorable SI Debe Mejorar _____ No favorable _____

3.3. Observaciones: Por ser los cuestionarios validados por CRISTIAN

Fecha: 05.12 de DICIEMBRE de 2018


 Firma y sello de experto

Apéndice H

Cruce de información

				Elementos		Capacidad		
				tangibles	Fiabilidad	de respuesta	Seguridad	Empatía
				Media	Media	Media	Media	Media
Género de la persona encuestada	Masculino	Edad de la persona encuestada	de 20 a 24	3,25	,60	,60	,49	,17
			de 25 a 29	1,05	1,08	,38	,65	,34
			de 30 a 34	,86	,84	1,19	1,00	,84
			de 35 a 39	1,50	,58	,80	,85	,72
			de 40 a 44
			de 45 a 49
			de 50 a 54	,70	,96	,18	,80	,44
	Femenino	Edad de la persona encuestada	de 20 a 24	,94	,73	1,75	1,19	,67
			de 25 a 29	1,10	1,39	,80	1,01	,87
			de 30 a 34	1,04	1,05	1,22	1,29	,75
			de 35 a 39	,88	,97	1,27	1,25	,84
			de 40 a 44	1,00	1,49	1,17	1,30	1,30
			de 45 a 49	1,20	,63	1,13	,96	,40
			de 50 a 54	,58	,62	,73	1,53	,94

				Elementos		Capacidad de				
				tangibles	Fiabilidad	de respuesta	Seguridad	Empatía		
				Media	Media	Media	Media	Media		
Grado académico más alto obtenido por el encuestado	Sin grado	Actividad laboral del encuestado	Empleado	1.15	.89	.98	1.06	.54		
			Independiente	1.09	1.06	.91	.99	.84		
			Empresario							
			Inversionista							
			Técnico	Actividad laboral del encuestado	Empleado	.96	1.37	1.52	1.38	.84
					Independiente	.95	.89	1.15	1.31	.76
	Bachiller	Actividad laboral del encuestado	Empleado	Independiente	1.30	1.11	1.18	1.20	1.05	
				Independiente	1.40	1.80	1.33	.50	.60	
			Empresario							
			Inversionista							
			Magister	Actividad laboral del encuestado	Empleado	.86	.84	1.19	1.00	.84
					Independiente					
				Empresario						
				Inversionista						

Doctor Actividad Empleado
 laboral del Independiente
 encuestado Empresario
 Inversionista

				Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
				Media	Media	Media	Media	Media
Actividad laboral del encuestado	Empleado	edad de la persona encuestada	de 20 a 24					
			de 25 a 29	1.40	2.40	1.40	.70	.70
			de 30 a 34	.79	1.03	1.68	1.17	.71
			de 35 a 39	1.35	.97	.72	1.37	.85
			de 40 a 44					
			de 45 a 49					
			de 50 a 54					
	Independiente	edad de la persona encuestada	de 20 a 24	1.71	.68	1.37	.95	.50
			de 25 a 29	1.06	1.22	.67	1.00	.82
			de 30 a 34	1.17	1.04	.97	1.34	.77
			de 35 a 39	.81	.92	1.39	1.16	.81
			de 40 a 44	1.00	1.49	1.18	1.30	1.30
			de 45 a 49	1.20	.63	1.13	.96	.40
			de 50 a 54	.62	.73	.54	1.28	.77
	Empresario	edad de la persona encuestada	de 20 a 24					
			de 25 a 29					
			de 30 a 34					
			de 35 a 39					
			de 40 a 44					
			de 45 a 49					
			de 50 a 54					
Inversionista	edad de la persona encuestada	de 20 a 24						
		de 25 a 29						
		de 30 a 34						
		de 35 a 39						
		de 40 a 44						
		de 45 a 49						
		de 50 a 54						

			Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
			Media	Media	Media	Media	Media
Grado académico	Sin grado	de 20 a 24	1.19	.75	.70	.28	.64
		de 25 a 29	1.05	1.59	.62	.68	.63

Apéndice I

Caja y bigotes

