

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN
Y ACREDITACIÓN EDUCATIVA



PERCEPCIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS PADRES
DE FAMILIA EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA
DISTRITO DE SINSICAP 2024

Tesis para obtener el grado académico de:
MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN: GESTIÓN Y
ACREDITACIÓN EDUCATIVA

AUTORES

Br. Hajar Mendoza, Roger Guido
<https://orcid.org/0009-0001-2394-5790>
Br. Zegarra Guerrero, Rosa Elvira
<https://orcid.org/0009-0002-9321-1757>

ASESOR

Mg. Rodríguez Linares, Walter Junior
<https://orcid.org/0000-0001-5181-8687>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión y Calidad Educativa

TRUJILLO - PERÚ
2024

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio,

Yo, Mg. Walter Junior Rodríguez Linares con DNI N° 40407226, como asesor del trabajo de investigación titulado: “PERCEPCIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS PADRES DE FAMILIA EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DISTRITO DE SINSICAP 2024”, desarrollada por el egresado Roger Guido Hajar Mendoza Con DNI N° 15857217 y la egresada Rosa Elvira Zegarra Guerrero con DNI N° 42642586, del Programa de Maestría en: EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN Y ACREDITACIÓN EDUCATIVA

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Walter Junior Rodríguez Linares

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO MONS. HÉCTOR MIGUEL CABREJOS VIDARTE, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

A nuestro DIOS por brindarme la sabiduría, fe y estar siempre guiando mi camino de superación. A mis hijos Mónica, Roger e Ismael por el ser el motor de mi vida para seguir avanzando y culminar este trabajo. A mi esposa Mariella, por estar siempre conmigo en las buenas y los momentos difíciles y brindarme todo su amor. A mis padres Felipe y Luz, por todo su apoyo en mi formación como persona y hoy me guían desde el cielo.

Roger Guido Hjar Mendoza

Esta tesis es dedicada en primer lugar a Dios el cual ha sido mi guía, fortaleza y ha estado conmigo hasta el día de hoy. A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades. A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A mi hija karol por siempre estar a mi lado y ser mi inspiración para seguir superándome. Finalmente dedico a mi hermanita Techí que está en el cielo y sé que me acompaña siempre en cada paso que doy.

Rosa Elvira Zegarra Guerrero

AGRADECIMIENTO

Damos gracias a nuestro DIOS por ser fuente de amor, esperanza y darnos la sabiduría para enfrentar los retos y guiarnos por el camino de la superación. A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y a nuestra orientadora, por compartir con cada uno de nosotros sus conocimientos académicos, orientarnos para culminar la maestría y estar siempre pendiente de cumplir con las tareas y actividades programadas. Al Mg. Walter Junior Rodríguez Linares, quien siempre nos alentó a superarnos cada vez más y a través de su asesoría y acompañamiento constante, permitió que culminemos con satisfacción la tesis. A los señores miembros del Jurado que evaluaron nuestra tesis, porque con su criterio académico u observaciones nos permitieron fortalecer nuestro trabajo y mejorar la elaboración del informe final. A la Institución Educativa N° 80691-LLAGUEN por el apoyo brindado para trabajar y aplicar el proyecto de investigación. Asimismo, nuestro agradecimiento a los compañeros de clases y a todas las personas que contribuyeron a culminar con nuestra investigación.

Los autores

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Roger Guido Hjar Mendoza con DNI N° 15857217 y Rosa Elvira Zegarra Guerrero con DNI N° 42642586, egresados del Programa de Estudios de Posgrado de la Maestría en EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN Y ACREDITACIÓN EDUCATIVA de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que se siguió rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado, para la elaboración y sustentación de la tesis titulado: “PERCEPCIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS PADRES DE FAMILIA EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DISTRITO DE SINSICAP 2024”, en el cual consta de un total de 76 páginas, en las que incluye 08 tablas y 06 figuras, más un total de páginas en anexos.

Se deja constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, se garantiza que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Los autores



Roger Guido Hjar Mendoza
DNI N° 15857217



Rosa Elvira Zegarra Guerrero
DNI N° 42642586

ÍNDICE

Declaratoria de Originalidad.....	ii
Autoridades universitarias.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. METODOLOGÍA	27
2.1 Enfoque, tipo	27
2.2 Diseño de investigación	27
2.3 Población, muestra y muestreo	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos	28
2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información	29
2.6 Aspectos éticos en investigación.....	30
III. RESULTADOS	31
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES.....	42
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS	49
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información	49
ANEXO 2: Ficha técnica	51
ANEXO 3: Operacionalización de variables	52
ANEXO 4: Solicitud de autorización de uso de información de empresa y/o institución	54
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos.....	55
ANEXO 6: Consentimiento informado... ..	56
ANEXO 7: Matriz de consistencia.....	59
ANEXO 8: Validación de instrumentos.....	61
ANEXO 9: Reporte turnitin	76

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en una institución educativa pública del distrito de Sinsicap, Otuzco. Este estudio es de diseño no experimental y transversal, de tipo exploratorio, descriptiva propositiva, se aplicó a una muestra de 80 padres de familia. Como instrumento de recolección de datos se utilizó la metodología del modelo Servperf, a través del diseño de una encuesta mediante cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados obtenidos nos permiten contar con un diagnóstico actualizado de cómo se percibe la calidad de servicio que brinda una institución pública de Otuzco y conocer sus principales debilidades y aspectos a mejorar, Los resultados indican que la variable "Percepciones de la Calidad del Servicio" es percibida por un 55% como excelente, el 43.8% como regular y solo el 1.3% lo considera pésima. Las dimensiones de mayor grado de satisfacción son la de capacidad de respuesta y de seguridad, ambas con un 68.8% de excelente, mientras que la dimensión aspectos tangibles, solo tiene un 10% que la consideran excelente, siendo la más desfavorable. Se concluyó que la tendencia principal en las percepciones de la calidad del servicio por parte de los padres de familia es positiva, aunque con espacio para seguir mejorando especialmente en los aspectos tangibles como infraestructura, equipamiento, materiales y apariencia física.

Palabras clave: Percepción, calidad del servicio, dimensión, institución educativa.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the perception of the quality of service of parents in a public educational institution in the district of Sinsicap, Otuzco. This study has a non-experimental and cross-sectional design, exploratory, descriptive and propositional, and was applied to a sample of 80 parents. The methodology of the Servperf model was used as a data collection instrument, through the design of a survey using five dimensions: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy. The results obtained allow us to have an updated diagnosis of how the quality of service provided by a public institution in Otuzco is perceived and to know its main weaknesses and aspects to improve, The results indicate that the variable "Perceptions of the Quality of Service" is perceived by 55% as excellent, 43.8% as fair and only 1.3% consider it terrible. The dimensions with the highest degree of satisfaction are responsiveness and security, both with 68.8% of excellent, while the dimension of tangible aspects only has 10% who consider it excellent, being the most unfavorable. It was concluded that the main trend in parents' perceptions of the quality of service is positive, although there is room for further improvement, especially in tangible aspects such as infrastructure, equipment, materials and physical appearance.

Keywords: Perception, quality of service, dimension, educational institution.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad es un aspecto fundamental en el campo de la educación (Ganga et al., 2020). Las instituciones educativas deben llevar a cabo sus actividades con un enfoque de mejora continua y calidad en el servicio, para poder ser competitivas en un mercado donde la percepción de los actores sociales es importante para evaluar su desempeño (Ganga et al., 2020). La calidad del servicio público se refiere a la eficiencia y la buena atención que las organizaciones estatales pueden ofrecer en una sociedad que demanda más y mejores servicios (Apridiyanti et al., 2020; Furqan et al., 2020). Se debe considerar que el Estado debe responder, con los recursos existentes que tiene, a las distintas necesidades en áreas como la política, la economía, la cultura, la seguridad, la salud, la educación, entre otras (Ganga et al., 2020). Sin embargo, es necesario reflexionar sobre cómo las instituciones públicas, que tienen recursos limitados, pueden brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de los usuarios sin realizar grandes inversiones (Meléndez, 2022).

En los países desarrollados, las instituciones educativas han aplicado estrategias que les han permitido mantener satisfechos a los usuarios e inclusive han utilizado instrumentos de evaluación para medir la calidad de atención que brindan (Chamoly & Palomino, 2021). Esto les permite, con base en los resultados, implementar modelos y propuestas para optimizar los procesos y el servicio (Chamoly & Palomino, 2021). Sin embargo, en muchos países de América Latina la calidad de atención de las instituciones educativas es muy deficiente, con excepciones como Colombia y Chile que son referentes en calidad del servicio educativo (Chamoly & Palomino, 2021).

La calidad de la educación es un factor clave para el éxito académico de los estudiantes y para el desarrollo económico y social de los países, según un estudio de la UNESCO (2015). En el Perú, el ente rector del sector educativo es el Ministerio de Educación, luego se encuentran organismos de gestión educativa descentralizados como son la Dirección Regional de Educación (DRE), la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) y la Institución Educativa (IE), de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Educación N° 28044 (2003, artículos 75 y 79). Por ello, es fundamental que las instituciones educativas públicas de nuestro país brinden un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los alumnos y sus familias.

La institución educativa se define como una comunidad de aprendizaje que constituye la primera y principal instancia de gestión del sistema educativo descentralizado en el Perú. Su finalidad es lograr el aprendizaje integral y la formación completa de los estudiantes bajo su responsabilidad, tal como lo establece la Ley General de Educación N° 28044 (2003, artículos

66 y 68). En las instituciones educativas públicas, la calidad del servicio es clave para el aprendizaje integral de los estudiantes y la satisfacción de los padres de familia y la comunidad (Cueva, 2022). Por esto, la percepción que tienen los padres sobre la calidad del servicio educativo es un elemento muy importante, ya que refleja su nivel de satisfacción con la institución y puede determinar si desean seguir matriculando a sus hijos en ella o no. Además, conocer esta percepción permite identificar fortalezas y debilidades de la institución educativa para plantear propuestas de mejora. Sin embargo, la percepción de la calidad del servicio educativo por parte de los padres puede verse influenciada por factores como la comunicación efectiva con la institución, las oportunidades de participación, el desempeño docente y la infraestructura educativa.

La institución educativa en cuestión es un colegio público con una trayectoria de 30 años en la comunidad. Según el Proyecto Educativo Institucional (PEI), uno de sus principios rectores es fomentar la participación de los padres de familia en el proceso educativo. Sin embargo, en los últimos años, se han registrado algunas quejas y comentarios negativos por parte de los padres sobre la falta de comunicación efectiva y la limitada participación en la toma de decisiones.

Es por ello que esta investigación busca conocer la percepción de los padres de familia sobre la calidad del servicio que brinda una Institución Educativa Pública de Sinsicap, Otuzco, La Libertad, al ser los padres de familia los principales responsables de la educación de sus hijos, su opinión es valiosa para evaluar la calidad del servicio educativo, lo que permitirá informar a la comunidad y plantear propuestas de mejora.

En cuanto a la formulación de las interrogantes tenemos como la pregunta general para la investigación: ¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en una institución educativa pública distrito de Sinsicap? De igual manera para potenciar la pregunta se secunda con las siguientes interrogantes específicas: ¿Cuál es el nivel percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de fiabilidad en una institución educativa pública distrito de Sinsicap ?, ¿Cuál es el nivel percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de capacidad de respuesta en una institución educativa pública distrito de Sinsicap ?, ¿Cuál es el nivel percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de seguridad de una institución educativa pública del distrito de Sinsicap?, ¿Cuál es el nivel percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de empatía en una institución educativa pública del distrito de Sinsicap? Y ¿Cuál es el nivel percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión aspectos tangibles en una institución educativa pública del distrito de Sinsicap?

Esta investigación tiene una justificación y relevancia social, dado que sus resultados ayudarán a mejorar los procesos internos de una institución educativa pública que brinda servicios educativos. Esto beneficiará a los padres de familia que regularmente acuden a matricular a sus hijos con la esperanza de recibir una educación de calidad y una adecuada atención sobre asuntos educativos personales o institucionales. Al contribuir a optimizar la gestión y los procesos de la institución educativa, el estudio busca impactar positivamente en la comunidad educativa, en especial en los padres de familia. La finalidad es que reciban un mejor servicio, con más eficiencia y calidad, cumpliendo así la función social que tiene la institución.

Esta investigación tiene una justificación teórica, ya que se sustenta en fuentes teóricas que permiten realizar un análisis profundo de la variable de estudio y describir y analizar adecuadamente los resultados. Se basa, por ejemplo, en los estudios de Parasuraman, Zeithaml y Berry sobre el modelo SERVQUAL y el modelo SERVPERF de Cronin y Taylor (1994), que es el más adecuado para medir la calidad de servicio percibida. Esto nos permite identificar fortalezas y debilidades en la calidad del servicio educativo, y proponer mejoras y recomendaciones para la satisfacción de padres de familia y estudiantes. El sustento teórico del estudio posibilita así una descripción y análisis más completo y riguroso de la percepción de la calidad del servicio en la institución educativa.

La investigación tiene una justificación práctica, ya que los resultados cuantitativos y cualitativos que se obtengan servirán en el ámbito administrativo y pedagógico de la institución educativa para conocer a profundidad cómo perciben los padres de familia la calidad del servicio. Este conocimiento permitirá establecer estrategias para mejorar la prestación de los servicios educativos; diseñar soluciones a problemas de funcionamiento y atención al usuario; optimizar los procesos pedagógicos; y tomar mejores decisiones sobre los servicios que se brindan. Asimismo, los procesos y métodos desarrollados y validados a partir de esta investigación podrán ser utilizados por la institución educativa para mejorar internamente la calidad de sus servicios.

Por tanto, el estudio tendrá una aplicación práctica y directa para solucionar problemas específicos de la gestión de calidad del servicio educativo en la institución objeto de estudio.

En cuanto al planteamiento de los objetivos tenemos como objetivo general: Determinar la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en una institución educativa pública del distrito de Sinsicap. Para lograr el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Identificar la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de fiabilidad en una institución educativa pública del distrito de

Sinsicap. Identificar la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de capacidad de respuesta en una institución educativa pública del distrito de Sinsicap. Identificar la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de seguridad en una institución educativa pública del distrito de Sinsicap. Identificar la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de empatía en una institución educativa pública del distrito de Sinsicap y Identificar la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión aspectos tangibles en una institución educativa pública del distrito de Sinsicap.

Al ser nuestra investigación de tipo exploratorio, descriptiva propositiva, no formulamos hipótesis (Hernández S. et al., 2014) porque buscamos determinar la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en una institución educativa pública para luego plantear algunas recomendaciones que mejoren la calidad del servicio educativo que brindan.

Los antecedentes considerados para esta investigación, tenemos los internacionales: Rivera (2019), llevó a cabo una investigación en Ecuador donde evaluó la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una empresa de Guayaquil. El objetivo fue conocer las distintas percepciones y expectativas de los clientes respecto a los servicios ofrecidos. Se utilizó el modelo SERVQUAL y una metodología descriptiva, cuantitativa y deductiva. Se concluyó que la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio que brinda la empresa es inferior a sus expectativas. Las brechas encontradas entre percepción y expectativa fueron negativas, especialmente en las dimensiones de confiabilidad y capacidad de respuesta. Por ello, se recomendó modernizar la tecnología de la empresa y aplicar estrategias de mejora en todas las áreas de atención al cliente. (Rivera, 2019).

Pedraja et al. (2019), Se realizó una investigación exploratoria y descriptiva en Chile para evaluar la percepción de la calidad del servicio ofrecido por un Hospital Regional y cinco Centros de Salud Familiar de la ciudad de Arica. El objetivo fue elaborar un plan de mejora a partir de los resultados. Se utilizó la metodología del modelo SERVPERF y la técnica de encuesta para analizar las cinco dimensiones de calidad del servicio. Los hallazgos indican que la dimensión de elementos tangibles tuvo el mayor grado de satisfacción, mientras que la de fiabilidad obtuvo el menor grado. Esto refleja la desconfianza existente frente a la calidad del servicio de salud pública. El estudio permitió hacer un diagnóstico objetivo de esta problemática en Arica, identificando aspectos débiles a mejorar. Los resultados sirvieron para plantear estrategias de optimización del servicio, aumentando la satisfacción de los usuarios. (Pedraja et al., 2019).

Fernández, (2020), Se realizó una investigación en una universidad de Paraguay para analizar cómo el clima organizacional incide en la calidad de los servicios que se ofrecen a los usuarios. Se examinó la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio, vinculándolos con el comportamiento y los resultados de la institución. Se encontró que existe una relación muy significativa entre la calidad de los servicios ofrecidos, el nivel de identificación y compromiso de los funcionarios, y su forma de organizarse institucionalmente. Es decir, la percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores impacta fuertemente en su comportamiento y desempeño, repercutiendo directamente en la calidad de atención brindada a los usuarios de la universidad. Los resultados resaltan la importancia de gestionar adecuadamente el clima laboral para poder brindar servicios educativos de excelencia y satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria.

Bustamante et al. (2020), Se realizó una investigación en centros públicos de salud primaria de la provincia de Guayas, Ecuador, con el objetivo de comparar las expectativas y percepciones de los usuarios respecto a la calidad del servicio, e identificar sus dimensiones determinantes. Se concluyó que existe una valoración positiva de los servicios generales prestados por los establecimientos de salud, con una opinión más favorable de las mujeres usuarias. Además, los factores que definen las expectativas de los usuarios son comparables con aquellos que determinan su percepción de la calidad del servicio recibido. El estudio permitió conocer la evaluación de los propios beneficiarios sobre la atención en los centros de salud pública del Guayas. Los resultados son útiles para reconocer fortalezas y debilidades en la provisión del servicio desde la óptica del usuario, mejorando así su calidad. (Bustamante et al., 2020).

Sharma & Pradhananga (2021), Se realizó un estudio para analizar en detalle la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de transporte público en el valle de Katmandú, Nepal. El objetivo fue priorizar las áreas que requieren una mejora inmediata. Se utilizó el modelo SERVQUAL, que compara las expectativas y percepciones de los pasajeros para evaluar la calidad del servicio existente. Los resultados mostraron brechas importantes entre ambas en las cinco dimensiones de calidad. Específicamente, se encontraron mayores brechas entre las dimensiones de seguridad y capacidad de respuesta en comparación con la fiabilidad, cobertura del servicio y comodidades. El estudio destacó la necesidad de mejorar primordialmente la seguridad y la capacidad de dar respuesta oportuna a los usuarios. Los resultados permitieron enfocar los esfuerzos en los aspectos de la calidad del servicio que son prioritarios para los pasajeros. (Sharma & Pradhananga, 2021).

Kee H. (2021), Se realizó una investigación en universidades de Myanmar (Birmania)

con el propósito de conocer la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio y su nivel de satisfacción, para orientar mejoras. Se encontraron diferencias importantes en la satisfacción de los alumnos según el año académico. Además, todas las dimensiones de calidad de servicio se correlacionaron estrechamente con la satisfacción estudiantil, pero también con la intención de abandonar la universidad, la confianza en las autoridades y la satisfacción general con la institución. Los resultados pueden servir a otras universidades para evaluar su desempeño en base a la percepción de sus estudiantes. Permiten identificar áreas críticas en la prestación del servicio educativo sobre las cuales intervenir para mejorar la calidad y aumentar la retención de alumnos. (Kee H. (2021).

Pinera R. & Cruz E. (2023), Se realizó una investigación cuantitativa en una universidad de Jalisco, México, para analizar la calidad de servicio percibida por los estudiantes y su relación con el cumplimiento de expectativas durante su periodo académico. Se adaptó el cuestionario SERVQUAL para medir el nivel de calidad de servicio según 73 universitarios, en base a las 5 dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. También se analizó el cumplimiento de expectativas. Se obtuvieron resultados positivos en la evaluación de todas las dimensiones. Para mejorar la percepción de expectativas cumplidas durante la carrera, se recomienda implementar acciones de mejora continua en cada dimensión. Así, se consolidará la seguridad de los egresados sobre la calidad de la formación recibida y su recomendación de la universidad. Un servicio que cumpla consistentemente las expectativas garantiza la satisfacción estudiantil. (Pinera R. & Cruz E. (2023).

En cuanto a los antecedentes nacionales tenemos: Espinoza León (2019), Se realizó una investigación en una institución educativa para determinar desde la perspectiva de los estudiantes si existe correlación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo. Tras el análisis de los resultados, se concluyó que hay una correlación positiva media entre ambas variables. Es decir, a mejor clima organizacional dentro de la institución, percibido por los alumnos en aspectos como las relaciones, la infraestructura y el ambiente de estudio, mayor es también su percepción de la calidad del servicio educativo recibido. El estudio aporta evidencia sobre la influencia que ejerce el entorno y funcionamiento interno de una institución educativa en la experiencia y valoración que tienen los estudiantes sobre la enseñanza. Un buen clima organizacional repercute positivamente en cómo los alumnos evalúan la calidad de los servicios brindados. (Espinoza León, 2019).

Ruiz Olorte (2019), El estudio encontró que la mayoría de los estudiantes de la carrera de Ciencias Empresariales de una universidad particular de Lima no consideran que el servicio

educativo que reciben sea de alta calidad. La dimensión con mayor percepción de calidad es la organización de la enseñanza, mientras que la de menor percepción es la instalación y el equipamiento. Los estudiantes que llevan más años en la universidad tienen calificaciones más bajas que los estudiantes con menos años de estudio. (Ruiz Olorte, 2019).

Vegas Ruiz & Vegas Ruiz (2021), El estudio encontró que el clima organizacional tiene una influencia significativa en la calidad de servicio que reciben los usuarios en una UGEL de Piura. (Vegas Ruiz & Vegas Ruiz, 2021).

Ñañez Severino (2021), El estudio encontró que la cultura organizacional es un factor determinante en la calidad de servicio que ofrecen las instituciones culturales. Una cultura organizacional positiva, basada en valores como la colaboración, el compromiso y la orientación al cliente, está asociada con una mayor calidad de servicio. Los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios del Centro Cultural de la Universidad San Marcos mostraron que los usuarios valoran aspectos como la amabilidad del personal, la disponibilidad de información y la variedad de actividades culturales. Estos aspectos están directamente relacionados con la cultura organizacional de la institución. Por lo tanto, las instituciones culturales deben esforzarse por crear una cultura organizacional positiva, que promueva el trabajo en equipo, la satisfacción de los usuarios y la excelencia en el servicio. (Ñañez Severino, 2021).

Moncada-Horna et al. (2021), El estudio encontró que la calidad del servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local es regular, según la percepción de los usuarios. Los usuarios valoran aspectos como la accesibilidad, la amabilidad del personal y la resolución de problemas. Sin embargo, también señalan aspectos que podrían mejorar, como la información disponible, la respuesta a solicitudes y la atención personalizada. (Moncada-Horna et al., 2021).

Mosqueira Rodríguez (2021), El estudio encontró que la cultura organizacional tiene una influencia significativa en la calidad de servicio que brinda el personal administrativo de una universidad de La Libertad. Los resultados de las encuestas aplicadas al personal administrativo y a los estudiantes de la universidad mostraron que los empleados que perciben una cultura organizacional positiva están más satisfechos con su trabajo y están más motivados a brindar un buen servicio a los usuarios. Por lo tanto, las universidades deben esforzarse por crear una cultura organizacional positiva, que promueva los valores de la colaboración, el compromiso y la orientación al cliente. Estas universidades deben proporcionar oportunidades para que los empleados se involucren en la toma de decisiones, desarrollen sus habilidades y sean reconocidos por su trabajo. (Mosqueira Rodríguez, 2021).

Chamoly et al. (2021), El estudio encontró que la gestión de calidad del servicio al

usuario de la UGEL en la región de San Martín es regular, según la percepción de los usuarios externos e internos. Los usuarios externos no están contentos con el servicio que reciben, mientras que los empleados de la institución consideran que el servicio es regular. Esta discrepancia entre las percepciones de usuarios externos e internos sugiere que la UGEL no está cumpliendo con las expectativas de los usuarios. Por lo tanto, la institución debe implementar acciones para mejorar la calidad del servicio al usuario. (Chamoly et al., 2021).

Orcon I. (2021). El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia en instituciones educativas públicas del distrito de Chancay. La investigación tuvo un enfoque descriptivo-correlacional, con una perspectiva cuantitativa y un método hipotético deductivo. La muestra estuvo conformada por 72 padres de familia que respondieron un cuestionario en línea de 30 ítems. Los resultados revelaron que el 69.5% de los padres encuestados percibían un nivel excelente de calidad en el servicio educativo, mientras que el 76.4% tenía un alto nivel de satisfacción con respecto al proceso educativo. El análisis estadístico mostró una correlación positiva y alta entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia ($Rho = 0.782$, $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$). Además, se encontró una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres en cuanto a la disponibilidad de recursos para el aprendizaje, el desempeño de los docentes y la organización del tiempo para el aprendizaje. (Orcon I, 2021).

Cotrina Bustamante (2022), El estudio encontró que las herramientas tecnológicas tienen una influencia muy significativa en la calidad de servicio educativo que brinda una universidad pública de la provincia de Barranca. Los resultados de la investigación mostraron que las herramientas tecnológicas permitieron mejorar la rapidez y fluidez del servicio educativo, pero también generaron algunos problemas de adaptación a la tecnología. Por lo tanto, las universidades públicas deben invertir en herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de servicio educativo que brindan. Sin embargo, también deben brindar capacitación a los docentes y estudiantes para que puedan adaptarse a la tecnología y aprovechar al máximo sus beneficios. (Cotrina Bustamante, 2022).

De igual manera se encontraron los siguientes antecedentes locales: Castillo (2021), El estudio encontró que existe una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia en el colegio Antenor Orrego Espinoza. Esta relación se mantiene en todas las dimensiones de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia. Por lo tanto, se puede concluir que la calidad del servicio educativo es un factor importante para la satisfacción de los padres de familia. Las instituciones educativas que brindan un servicio educativo de alta calidad tienen más probabilidades de

satisfacer a los padres de familia. El estudio de Castillo (2021) es importante porque proporciona evidencia de la importancia de la calidad del servicio educativo para la satisfacción de los padres de familia. Estos resultados pueden ser útiles para las instituciones educativas que buscan mejorar la satisfacción de los padres de familia. (Castillo, 2021),

Maqui, (2022), El estudio encontró que existe una relación altamente significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario de la UGEL 03 de Trujillo. Esta relación se mantiene en todas las dimensiones de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo. Por lo tanto, se puede concluir que la gestión educativa es un factor determinante en la calidad del servicio educativo. Las instituciones educativas que implementan una buena gestión educativa tienen más probabilidades de brindar un servicio educativo de alta calidad. (Maqui, 2022)

En cuanto a las bases teóricas científicas sobre la percepción según autores tenemos: Según Oviedo, (2004), la teoría de la Gestalt sobre la percepción sostiene que la percepción no es una copia exacta de la realidad, sino una construcción mental que el ser humano realiza a partir de la información que recibe a través de sus sentidos. Según esta teoría, el ser humano no percibe los estímulos de forma aislada, sino que los agrupa en unidades significativas, llamadas gestalten. Estas gestalten son percibidas como totalidades, más allá de la suma de sus partes. Por ejemplo, cuando vemos una cara, no percibimos los ojos, la nariz y la boca como elementos separados, sino como una cara. Esto se debe a que nuestra mente organiza estos elementos en una unidad significativa, que es lo que llamamos "cara". La teoría de la Gestalt también sostiene que la percepción es un proceso activo, en el que el ser humano juega un papel importante. El ser humano no se limita a recibir la información que le llega a través de sus sentidos, sino que la interpreta y la organiza de acuerdo con sus experiencias y conocimientos previos. En el texto de Oviedo (2004), se destaca la importancia de la selección de la información en el proceso de percepción. El ser humano no puede procesar toda la información que recibe a través de sus sentidos, por lo que tiene que seleccionar la información que es más relevante para él. Esta selección de la información se lleva a cabo de forma inconsciente, y está influenciada por factores como las expectativas, las motivaciones y las experiencias del ser humano.

Fréré, (2021) La percepción es un proceso complejo que involucra a varios sistemas sensoriales, así como a la mente y el cerebro. Es el mecanismo a través del cual los seres humanos interpretan la información que reciben del mundo que los rodea. El proceso de percepción se puede dividir en tres etapas principales: Recepción: Los sistemas sensoriales recogen información del entorno a través de los sentidos. Esta información se envía al cerebro

a través del sistema nervioso. Interpretación: El cerebro procesa la información sensorial y la interpreta. Este proceso se basa en la experiencia, la cultura, las necesidades y la organización del individuo. Comprensión: El individuo forma una representación mental de la realidad a partir de la información interpretada.

Freré et al. (2022) El individuo no se limita a recibir la información que le llega del entorno, sino que la interpreta y la organiza de acuerdo con sus experiencias y conocimientos previos. La experiencia es un factor importante en la percepción. Las personas que tienen más experiencia en un determinado ámbito suelen tener una percepción más precisa de ese ámbito. Por ejemplo, un experto en arte suele tener una mejor percepción del color que una persona que no tiene experiencia en arte. La cultura también influye en la percepción. Las personas de diferentes culturas pueden percibir el mundo de manera diferente. Por ejemplo, en algunas culturas, el color rojo se asocia con la pasión, mientras que en otras culturas se asocia con el peligro. Las necesidades también influyen en la percepción. Las personas que tienen una necesidad determinada suelen percibir la información de manera que les ayude a satisfacer esa necesidad. Por ejemplo, una persona que tiene hambre suele percibir los alimentos de manera más positiva que una persona que no tiene hambre. La organización también influye en la percepción. Las personas suelen organizar la información que perciben de manera que tenga sentido para ellas. Por ejemplo, las personas suelen agrupar los objetos de acuerdo con su forma, tamaño o color. La percepción es un proceso importante que nos permite interactuar con el mundo que nos rodea. Nos permite comprender el mundo y tomar decisiones sobre cómo actuar en él.

Vargas (1994) define la percepción como un proceso mental cognitivo que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación de las emociones captadas del medio físico y social. Este proceso también implica la formulación de juicios sobre la realidad. La percepción es un proceso activo, en el que el individuo juega un papel importante. El individuo no se limita a recibir la información que le llega del entorno, sino que la interpreta y la organiza de acuerdo con sus experiencias, conocimientos previos y emociones. En la definición de Vargas, (1994) la percepción se compone de los siguientes elementos: Reconocimiento: El reconocimiento es el proceso a través del cual el individuo identifica los estímulos que recibe del entorno. Este proceso se basa en la experiencia y los conocimientos previos del individuo. Interpretación: La interpretación es el proceso a través del cual el individuo le da un significado a la información que ha reconocido. Este proceso se basa en las experiencias, los conocimientos previos y las emociones del individuo. Significación: La significación es el proceso a través del cual el individuo le otorga un valor a la información que ha interpretado. Este proceso se basa en los

valores y las creencias del individuo. Formulación de juicios: La formulación de juicios es el proceso a través del cual el individuo evalúa la información que ha interpretado y significada. Este proceso se basa en los valores, las creencias y las emociones del individuo.

Vargas, (1994) también señala que la percepción está influenciada por otros procesos cognitivos, como la memoria, el aprendizaje y la simbolización. Memoria: La memoria es el proceso a través del cual el individuo almacena y recupera información. La memoria influye en la percepción porque permite al individuo acceder a sus experiencias y conocimientos previos para interpretar la información que recibe del entorno. Aprendizaje: El aprendizaje es el proceso a través del cual el individuo adquiere nuevos conocimientos y habilidades. El aprendizaje influye en la percepción porque permite al individuo actualizar sus experiencias y conocimientos previos, lo que a su vez influye en la interpretación de la información que recibe del entorno. Simbolización: La simbolización es el proceso a través del cual el individuo representa la información de forma abstracta. La simbolización influye en la percepción porque permite al individuo organizar y comprender la información de manera más compleja. La definición de Vargas es una definición completa y comprensiva de la percepción. Esta definición destaca la importancia de la actividad cognitiva del individuo en el proceso de percepción

Como definen calidad algunos autores: El CNA, (2020) El Consejo Nacional de Acreditación (CNA) de Colombia define la calidad como el resultado de la síntesis general de los mecanismos y procesos que se han realizado. Esta definición destaca la importancia de la integración de todos los componentes de un sistema para lograr la calidad. El CNA también señala que la calidad busca ejecutar un mecanismo constantemente de mejoramiento de la calidad. Esto significa que la calidad no es un estado estático, sino que es un proceso continuo de mejora. Las prácticas y políticas diseñadas para lograr las mejoras descritas anteriormente son parte de este proceso. Estas prácticas y políticas deben ser coherentes con el modelo ideal de calidad que se desea alcanzar. El CNA también señala que la calidad se refiere al grado de acercarse a un modelo ideal. Esto significa que la calidad no es una cuestión de absolutos, sino de grados. Un sistema puede ser más o menos de calidad, dependiendo de su proximidad al modelo ideal. Finalmente, el CNA señala que la calidad debe complementarse en la mejor realización de sus formas según el ámbito al que pertenece. Esto significa que la calidad debe adaptarse a las necesidades específicas de cada ámbito. Por ejemplo, la calidad de un servicio educativo será diferente a la calidad de un producto industrial. En resumen, la definición de calidad del CNA es una definición completa y comprensiva. Esta definición destaca la importancia de la integración de todos los componentes de un sistema, el mejoramiento

continuo, la coherencia con el modelo ideal y la adaptación al ámbito específico.

Duque, (2005), menciona en su investigación varios autores sobre como definen calidad: Deming (1989), como se citó Duque, (2005) en define la calidad como resolver las necesidades futuras de los clientes. Esto significa que la calidad no es solo cumplir con las necesidades actuales de los clientes, sino también anticiparse a sus necesidades futuras. Ishikawa, (1986) como se citó Duque, (2005) define la calidad como la calidad del producto. Sin embargo, también señala que la calidad se refiere a la calidad del trabajo, del servicio, de la información, del proceso, del personal, del sistema, de los equipos, de las infraestructuras, etc. Crosby (1988), como se citó en Duque, (2005) define la calidad como cumplir con un conjunto de requisitos. Esto significa que la calidad no es un concepto subjetivo, sino que se basa en un conjunto de requisitos establecidos. Imai, (1998) como se citó en Duque, (2005) define la calidad como la presencia de calidad en los procesos que determinan el producto o servicio. Esto significa que la calidad no solo se refiere al producto o servicio terminado, sino también a los procesos que se utilizan para crearlo.

Las definiciones de Deming, Ishikawa y Crosby se centran en el cliente. Esto refleja la importancia que tiene la satisfacción del cliente en la definición de la calidad. La definición de Imai amplía el concepto de calidad para incluir los procesos. Esto refleja la importancia que tiene la calidad en todas las etapas de la producción de un producto o servicio. La calidad es un concepto complejo que ha sido definido de diversas maneras por diferentes autores. Sin embargo, todas las definiciones coinciden en que la calidad es importante para la satisfacción del cliente y para el éxito de las organizaciones.

De acuerdo a lo planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, la calidad de servicio se refiere al juicio o valoración que realiza el cliente respecto a la excelencia y superioridad del servicio. Dado que los servicios tienen un alto grado de intangibilidad e imperceptibilidad, su calidad tiende a percibirse de manera muy subjetiva por los clientes o usuarios que los reciben. Es una evaluación basada principalmente en percepciones y abstracciones sobre el desempeño del servicio recibido.

Por su parte Flores (2015), señala que: Según explicaron Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, la calidad de servicio se refiere al juicio o valoración que hace el cliente sobre la excelencia y superioridad del servicio recibido. Debido a que los servicios son altamente intangibles e imperceptibles, su calidad tiende a percibirse de forma muy subjetiva por los consumidores. Es decir, la evaluación de la calidad del servicio se basa principalmente en las percepciones y abstracciones que se forman los clientes sobre el desempeño del servicio que se les entregó.

Yachas, (2017), como se citó en Palacios et al. (2024), en otro estudio sostiene que la calidad del servicio educativo hace referencia al conjunto de características propias que tiene un producto o servicio, que le permiten satisfacer necesidades latentes o manifiestas de los clientes, es decir, la calidad de un bien o servicio es la percepción que el consumidor o usuario se forma del mismo. Es una conceptualización mental que el cliente desarrolla, asumiendo la conformidad del producto o servicio con sus expectativas y su habilidad para cubrir sus necesidades. Por tanto, la calidad está ligada a cuán capaz es algo de cumplir con las demandas y estándares esperados por parte de los usuarios.

De acuerdo con Rodríguez (2018), la calidad en el servicio al cliente consiste en un conjunto de estrategias y actividades enfocadas a brindar una mejor atención al usuario. Para ello, es clave establecer buenas relaciones y generar un ambiente positivo, útil y amigable que garantice una buena imagen en los clientes. Rodríguez plantea que los factores fundamentales para lograr calidad en el servicio son: el monitoreo del comportamiento en la atención para evaluar la calidad de la ayuda a los consumidores; la innovación y uso de tecnología; la capacitación del equipo de trabajo; y un servicio dedicado por parte del personal. En síntesis, se requiere centrarse en el trato al cliente y medir su satisfacción, apoyarse en la tecnología, tener personal competente y que esté comprometido con otorgar un servicio de excelencia.

Badajoz (2020) define la calidad de servicio como la calidad percibida por el cliente, siendo este un criterio esencialmente subjetivo.

Por su parte, Meléndez, (2022) señala que existen múltiples conceptos sobre calidad de servicio al ser un término multidimensional que se relaciona con la percepción de quien evalúa el servicio.

Maggui, (2018) la define como el cumplimiento de un servicio que satisface las necesidades y deseos de los usuarios. Indica que se mide desde diferentes perspectivas, siendo la del propio usuario la más aceptada.

Asimismo, Matsumoto (2014) plantea que la calidad de servicio se mide por la diferencia entre el servicio esperado y el recibido por el usuario, tras un proceso de evaluación donde este compara sus expectativas con sus percepciones.

Finalmente, Parasuraman et al. (1985) señalan que, ante la falta de medidas objetivas, la percepción es el mejor indicador para analizar la calidad de servicio. Las percepciones son los juicios que se forman los usuarios sobre el servicio que recibieron.

Según Matsumoto afirma, la percepción de la calidad del servicio se refiere a cómo los usuarios reciben, evalúan o valoran los servicios que les brinda una empresa. Es decir, es el juicio que se forma el cliente respecto a la prestación del servicio. Además, plantea que esta

percepción está relacionada con las cinco dimensiones de la calidad del modelo SERVQUAL: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Por tanto, de acuerdo a Matsumoto, la percepción del usuario acerca de la calidad del servicio está vinculada a la valoración que hace sobre los aspectos físicos, la habilidad para realizar el servicio prometido, la disposición para ayudar al cliente, el conocimiento y cortesía de los empleados, así como la atención personalizada que recibe del proveedor del servicio.

Inicialmente, cuando se hablaba de satisfacción del cliente, esta sólo se refería a las características de un producto y su relación con las necesidades cubiertas (Howard et al., 1969). Con base en ello, posteriormente se conceptualizó la satisfacción como el resultado de un proceso mental donde se comparan las expectativas del usuario con sus percepciones sobre el servicio recibido (Swan et al., 1982).

En educación, la satisfacción está vinculada a la percepción que tiene el usuario respecto a la calidad del servicio educativo que se le brindó. Por ello, las instituciones de enseñanza deben enfocarse en ofrecer un servicio alineado con la calidad total (Sánchez et al., 2023).

En síntesis, la satisfacción del beneficiario surge de contrastar sus expectativas iniciales sobre el servicio versus las percepciones que se forma tras recibir dicho servicio, en función a la calidad experimentada.

El modelo SERVQUAL fue desarrollado en 1988 por los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry, de la escuela estadounidense de marketing. Este modelo busca medir la satisfacción del cliente comparando sus percepciones del servicio recibido versus las expectativas que tenía sobre dicho servicio (Lovelock & Wirtz, 2009).

Por ello, SERVQUAL es una de las herramientas más utilizadas para investigar la calidad de servicio, aplicable en diversas instituciones y empresas de servicios. En su versión original incluye 22 preguntas de percepción y expectativas que reflejan 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Lovelock & Wirtz, 2009).

Este modelo parte de la premisa que los clientes pueden evaluar la calidad del servicio de una empresa al contrastar lo que esperaban del servicio contra lo que realmente recibieron y experimentaron.

Según lo señalado por Zeithaml et al. (1993), el modelo SERVQUAL tiene cinco dimensiones. Respecto a la confiabilidad, esta se refiere a la habilidad de la organización para cumplir con el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (Zeithaml et al. 1993). En cuanto a la capacidad de respuesta, implica la disposición y voluntad de la empresa para ayudar

a los clientes y proporcionar un servicio rápido y oportuno frente a sus demandas (Zeithaml et al.1993). Sobre la dimensión de seguridad, está relacionada con el conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para inspirar credibilidad y confianza en los usuarios. Es decir, la aptitud del personal que interactúa con el cliente para resolver sus problemas de forma amable y honesta (Zeithaml et al.1993). Con respecto a la empatía, Zeithaml et al. (1993), la definen como la capacidad de la organización para comprender las necesidades de los clientes y brindarles una atención individualizada, interesada en encontrar una solución específica para satisfacer esas necesidades. Los aspectos tangibles se refieren a las condiciones físicas y apariencia del servicio. Incluyen las instalaciones, equipos, personal y otros elementos visibles. Son los aspectos materiales que el cliente percibe de la organización prestadora del servicio (Zeithaml et al.1993). Por ejemplo, el estado de los edificios, los muebles de la sala de espera, la presentación de los empleados, entre otros.

El modelo SERVPERF, creado por Cronin y Taylor en 1994, es una herramienta para medir la calidad del servicio que se centra en las percepciones del cliente. El modelo consta de 22 ítems divididos en cinco dimensiones: Tangibilidad: apariencia de las instalaciones físicas, equipos y personal. Fiabilidad: capacidad de la empresa para cumplir sus promesas. Capacidad de respuesta: disposición de la empresa a ayudar a los clientes. Seguridad: conocimiento y capacidad del personal para generar confianza. Empatía: atención individualizada a las necesidades de los clientes.

El modelo SERVPERF se diferencia del modelo SERVQUAL, desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1988, en que no tiene en cuenta las expectativas del cliente. En cambio, SERVPERF se basa en la idea de que la calidad del servicio es la diferencia entre las percepciones del cliente y sus expectativas. El modelo SERVPERF tiene varias ventajas sobre el modelo SERVQUAL. Una de las principales ventajas es que requiere menos tiempo para su administración y resolución. Esto se debe a que el modelo SERVPERF solo pregunta una vez por cada ítem o dimensión, mientras que el modelo SERVQUAL pregunta dos veces, una para medir las expectativas y otra para medir las percepciones.

Otra ventaja del modelo SERVPERF es que es más fácil de interpretar y analizar. Esto se debe a que el modelo SERVPERF se basa solo en las percepciones del cliente, sin tener en cuenta sus expectativas. Las expectativas son más difíciles de medir y pueden variar según el cliente, lo que puede dificultar la interpretación de los resultados. En resumen, el modelo SERVPERF es una herramienta más eficiente y eficaz para medir la calidad del servicio que el modelo SERVQUAL.

(Boulding, Kalra, Staelin y Zeithaml,1993, como se citó en Mora,2011) consideran que

la calidad del servicio debe ser medida con base en las percepciones y no en las expectativas, por lo que el producto final de todo servicio son las percepciones. Además de esto, los autores mencionados afirman que dichas percepciones se actualizan, no son estáticas, sino todo lo contrario varían siempre que se da un encuentro, así como, cada vez que reciba información acerca del servicio, ya sea por los esfuerzos propios de la organización que lo ofrece o por las referencias dadas por el boca a boca, tal como lo dice Grönroos, 1984 como se citó en Mora, 2011).

En cuanto al marco conceptual, tenemos algunas definiciones: Variable Percepción de la calidad de servicio: “La calidad del servicio es la percepción que tiene el usuario sobre cómo la institución cumple con brindar el servicio que ofrece, basándose en el modelo SERVQUAL y SERVPERF que contempla cinco subescalas. Contamos con otra definición: La satisfacción del cliente es un indicador importante del desempeño de una organización. La mayoría de los clientes utilizan cinco dimensiones para evaluar la satisfacción con un servicio, que son la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles. En el caso de los servicios educativos, la satisfacción del cliente se puede evaluar mediante el modelo SERVPERF. Este modelo pide a los clientes que califiquen su percepción de cada dimensión en una escala de cinco puntos. Druker (1990, p. 41)

Se detalla con precisión como se medirá la variable de percepción

Tabla 1

Operacionalización de la variable percepción de la calidad del servicio

<i>Variable</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Escala de medición</i>
V1: Percepción de la calidad del servicio	D1 Fiabilidad	Cumplen lo prometido	1A	Pésimo: 1 Totalmente insatisfecho (0 – 20%) 2 Insatisfecho (21 – 40%)
		Sincero interés por resolver problemas	2 A	
		Realizan bien el servicio en la primera atención	3A	
		Concluyen el servicio en el tiempo prometido	4A	
		No cometen errores	5A	
	D2 Capacidad de respuesta	Comunican cuando concluirán el servicio	6B	3 Regular Neutralidad (41 – 60%)
		Ofrecen un servicio rápido	7B	
		Siempre dispuestos a ayudar	8B	
	D3 Seguridad	Nunca están demasiado ocupados	9B	4 Excelente: Satisfecho (61 – 80%)
		Comportamiento confiable de los empleados	10C	
		Usuarios se sienten seguros	11C	5 Totalmente

	Los empleados son amables	12C	satisfecho (81 – 100%)
	Los empleados tienen conocimientos suficientes	13C	
	Ofrecen atención individualizada	14D	
	Horarios de trabajo convenientes para los usuarios	15D	
D4 Empatía	Tienen empleados que ofrecen atención personalizada	16D	
	Se preocupan por los usuarios	17D	
	Comprenden las necesidades de los usuarios	18D	
D5 Aspectos Tangibles	Equipamiento de las oficinas	19E	
	Instalaciones físicas adecuadas	20E	
	Presentación pulcra del personal	21E	
	Materiales y canales de atención	22E	

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque, tipo

Esta investigación es de tipo descriptiva, su objetivo es describir situaciones y eventos. Con esto quiere mencionar cómo es y se presenta determinado fenómeno. Este tipo de estudio busca detallar características importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis según nos dice (Dankhe (1986), como se citó en Hernández, et al. 1991).

2.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación se enfoca en una sola variable: Exploración inicial: Cuando se investiga un tema nuevo o poco explorado, es útil comenzar por analizar una sola variable para obtener una comprensión más profunda del fenómeno.

Enfatizar el objetivo exploratorio o descriptivo: Aclarar que el objetivo principal es comprender mejor la variable en sí misma, sin pretender establecer relaciones causales con otras variables. Demostrar la complejidad de la variable: Describir las múltiples dimensiones o aspectos de la variable que se analizarán en profundidad. Explicar la elección del diseño: Argumentar cómo el diseño elegido (exploratorio, descriptivo o experimental) se ajusta al objetivo de estudiar una sola variable. Resaltar la importancia de la variable: Demostrar la relevancia de la variable para el campo de estudio y su potencial para generar conocimiento nuevo.

Sampieri, en su sexta edición de "Metodología de la Investigación", reconoce que no siempre es necesario formular hipótesis ni estudiar múltiples variables. En algunos casos, como en investigaciones exploratorias, descriptivas o de casos, el foco se centra en una sola variable para: Analizar una variable compleja: Desarrollar un análisis más rico y detallado de sus diferentes dimensiones. Realizar un estudio de caso: Observar los efectos de una intervención o cambio en un contexto específico.

2.3. Población, muestra y muestreo

La población según López (2004), es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. La población está integrada por personas, animales, registros médicos, nacimientos, muestras de laboratorio, accidentes viales, entre otros (Pineda et al 1994). En la investigación la población está compuesto por 200 padres de familia.

Se tomó como muestra: considerando que es todo subconjunto o parte de la población en que se llevará a cabo la investigación (López, 2004) y que debe reflejar

las mismas características poblacionales, así como debe ser representativa, adecuada y medible.

En nuestra investigación la muestra está compuesto por los padres de familia de la Institución Educativa.

Tabla 2

Variable 1 - Descripción de la población y muestra de los padres de familia de la Institución Educativa por niveles educativos.

Sujetos	Población	Muestra
Padres de familia del Nivel Inicial	45	25
Padres de familia del Nivel Primaria	105	30
Padres de familia del Nivel Secundaria	50	25
Total	200	80

En este trabajo se hará un muestreo no probalístico, donde se considerará a los padres de familia que pertenecen a la Institución Educativa.

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

Según Bavaresco (2001), En el caso del estudio de la satisfacción del cliente con el servicio educativo ofrecido por una institución educativa, se utilizaron técnicas cuantitativas, como las encuestas. Estas técnicas fueron elegidas porque el objetivo de la investigación era describir la satisfacción del cliente en un momento determinado del tiempo. Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios diseñados específicamente para el estudio. La elección de las técnicas y los instrumentos de recolección de datos es una decisión importante que debe tomarse cuidadosamente. La elección adecuada de estas técnicas y instrumentos permitirá recopilar datos válidos y confiables que permitan responder a los objetivos de la investigación.

Se utilizará la técnica de la encuesta, que según Cea (2001), la encuesta se puede definir como la aplicación de un procedimiento estandarizado para recoger información, sea oral o escrita, de una muestra amplia o representativa de la población de interés. La encuesta se realiza para obtener la opinión de un grupo de personas mediante un cuestionario, donde interesa la opinión que tengan frente a un determinado problema de interés para el investigador. La encuesta es una técnica de recolección de datos cuantitativa que se utiliza para recopilar información sobre las opiniones,

creencias, actitudes o comportamientos de un grupo de personas. (Salkind, 1999). La técnica de la encuesta, nos va a permitir recoger información significativa de una variable de estudio como son: Percepciones de la calidad del servicio.

Los instrumentos de recolección de datos: Se usará el cuestionario estructurado según el Modelo SERVPERF (Cronin y Taylor (1994). Se aplicará en un solo momento para medir la percepción de la calidad del servicio.

Para medir la variable el instrumento consta de 22 ítems, dividido en 5 dimensiones: Fiabilidad, con (5) ítems, Capacidad de respuesta, con (4) ítems, Seguridad, con (4) ítems, Empatía, con (5 ítems) y Aspectos Tangibles, con (4) ítems. Se utilizó la Escala Ordinal con las alternativas correspondientes: “Totalmente insatisfecho (1), Insatisfecho (2), Ni satisfecho ni insatisfecho (3), Satisfecho (4), Totalmente satisfecho (5), que para las explicaciones didácticas se agruparan en tres niveles: Pésimo: que abarca las escalas Totalmente en desacuerdo y En desacuerdo. Regular: que comprende solo la escala Ni en desacuerdo ni acuerdo y Excelente: que involucra a las escalas De acuerdo y Totalmente de acuerdo.

La validación del instrumento se realizó al ser sometidos al criterio del juicio de 3 expertos, conformado por un Especialista en Educación, un Promotor de Tutoría y una Docente Universitaria de la Facultad de Educación de una universidad pública, quienes dieron su conformidad sobre dichos documentos. Para determinar la confiabilidad del instrumento (cuestionario estructurado), se utilizó el alpha de Cronbach. El cuestionario se administró a una muestra piloto de 20 padres de familia de la Institución Educativa para calcular su confiabilidad. El valor resultante del alpha de Cronbach para el primer cuestionario de la variable "percepción de la calidad del servicio" fue de 0,943. De acuerdo con el criterio de Sierra Bravo (2007), este valor indica que el instrumento es confiable.

2.5. Técnica de procesamiento y análisis de la información

La ejecución del procesamiento y análisis de datos se realizará en dos fases: Fase descriptiva. Como señala Martins & Palella (2012), comprende el uso de una serie de técnicas y medidas que van a permitir caracterizar y condensar los resultados obtenidos en forma de tablas y gráficos. De esta manera iniciaremos con la construcción de una base de datos en el programa informático Excel, a los datos obtenidos se les asignará un número, es decir serán codificados, tabulados y organizados en columnas y filas, se obtendrán frecuencias y porcentajes por indicadores, dimensiones y variables, para ubicarlos en los niveles se obtendrán las sumatorias de puntuaciones por

dimensiones y variable. Por último, se construirán tablas y figuras

Fase de contraste de los resultados: en esta fase haremos las comparaciones de los resultados de cada dimensión de la variable para determinar en cuál de ellas hay puntos críticos que tienen que tomarse en cuenta en las recomendaciones para mejorar la calidad del servicio educativo, ello utilizaremos la Prueba de comparaciones (Prueba no paramétrica que no se basa en la normalidad de los datos).

2.6. Aspectos éticos en investigación

Según Acevedo (2002), los aspectos éticos en investigación se refieren a los principios y normas que reglan la conducta de los estudiosos e investigadores, protegiendo los derechos y el bienestar de los seres vivos y el medio ambiente que forma parte del estudio.

En el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta los aspectos éticos como el consentimiento informado, es decir que se solicitará el consentimiento informado a los usuarios de la institución educativa que van a ser encuestado, indicándoles además, que la información recogida solo es con fines investigativos; la confidencialidad o resguardo de la información, al aplicarse el principio de la reserva respecto a la información de la investigación que serán usados solamente en asuntos académicos del presente estudio; el rechazo al plagio, en este trabajo hay un respeto por el derecho de autoría y el respeto a las fuentes de información y se rechaza el plagio; el rechazo a la falsa autoría, ya que la persona que se consigna como responsable de la investigaciones es el autor del trabajo; la originalidad, es decir el trabajo investigativo es auténtico y novedoso, diferenciándose de los demás estudios por el contexto donde se desarrolló y la realidad problemática; se utiliza las Licencias Creative Commons (2016), por el cual las obras intelectuales que vamos a utilizar, se hará citando al autor, sin buscar u obtener beneficio comercial; por ultimo tenemos los lineamientos éticos de Concytec (2018), que orientan la conducta de los investigadores.

III. RESULTADOS

Tabla 3

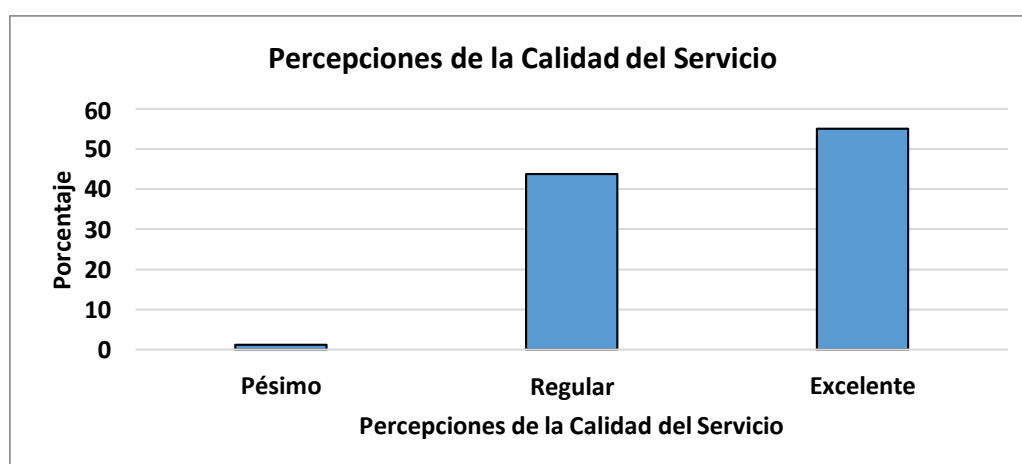
Percepciones de la Calidad del Servicio de los padres de familia de una Institución Educativa Pública Distrito Sinsicap

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	1	1,3	1,3	1,3
Regular	35	43,8	43,8	45,0
Excelente	44	55,0	55,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir de los instrumentos para recopilar información

Figura 1

Percepciones de la Calidad del Servicio de los padres de familia de una Institución Educativa Pública Distrito Sinsicap



Nota: Elaborado con resultados del Cuestionario

De la variable independiente "Percepciones de la Calidad del Servicio" se pueden hacer las siguientes observaciones: El 55% percibe una calidad de servicio excelente. El 43.8% percibe una calidad de servicio regular. Solo el 1.3% percibe una calidad de servicio pésima. La mayoría (55%) tiene una percepción positiva (excelente) de la calidad del servicio. Sin embargo, un porcentaje importante (43.8%) aún tiene una percepción regular, lo que indica que hay aspectos que se podrían mejorar en la calidad del servicio. La percepción predominante de los padres de familia es que la calidad del servicio es positiva (entre excelente y regular). En conclusión, la tendencia principal en las percepciones de la calidad del servicio por parte de los padres de familia es positiva, aunque con espacio para seguir mejorando en algunos aspectos.

Tabla 4

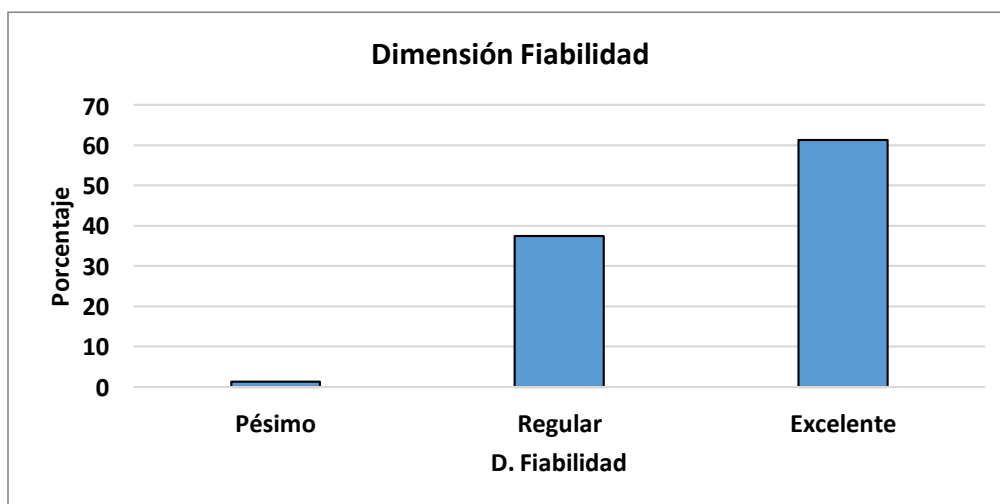
Percepción de la calidad del servicio de los padres de familia de una Institución Educativa Pública Distrito Sinsicap en la dimensión de fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	1	1,3	1,3	1,3
Regular	30	37,5	37,5	38,8
Excelente	49	61,3	61,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir de los instrumentos para recopilar información

Figura 2

Percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de fiabilidad



Nota: Elaborado con resultados del Cuestionario

Sobre la Dimensión: Fiabilidad se pueden realizar las siguientes observaciones: El 61.3% percibe una fiabilidad excelente. El 37.5% percibe una fiabilidad regular. Solo el 1.3% percibe una fiabilidad pésima. La mayoría de los padres de familia (61.3%) considera que la fiabilidad del servicio (cumplimiento de promesas, interés en solucionar problemas, etc.) es excelente. Sin embargo, un porcentaje importante (37.5%) aún percibe falencias en la fiabilidad, considerándola solo regular. Esto indica que, si bien la fiabilidad es percibida mayormente como excelente, hay oportunidades de mejora en cuanto a la consistencia y confiabilidad del servicio. De las 5 dimensiones, fiabilidad es la que tiene el segundo porcentaje más alto de percepción "regular". En conclusión, la fiabilidad es bien percibida por la mayoría de los padres de familia, pero continúa habiendo espacio para reforzar la confiabilidad y consistencia del servicio educativo. Se sugiere poner atención a los aspectos que influyen en esta dimensión.

Tabla 5

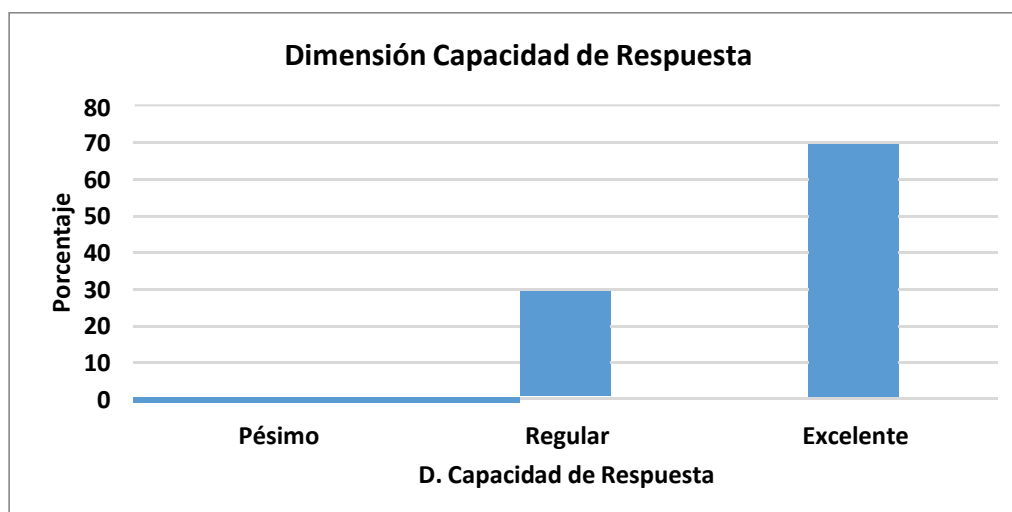
Percepción de la calidad del servicio de los padres de familia de una Institución Educativa Pública Distrito Sinsicap en la dimensión de capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	1	1,3	1,3	1,3
Regular	24	30,0	30,0	31,3
Excelente	55	68,8	68,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir de los instrumentos para recopilar información

Figura 3

Percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de capacidad de respuesta



Nota: Elaborado con resultados del Cuestionario

Sobre la Dimensión: Capacidad de Respuesta se pueden realizar las siguientes observaciones: El 68.8% percibe una capacidad de respuesta excelente. El 30 la percibe como regular. Solo el 1.3% la percibe como pésima. La mayoría (casi 70%) considera que la capacidad de respuesta del servicio (rapidez, atención oportuna, etc.) es excelente. Sin embargo, el 30% de los padres aún ve falencias en la capacidad de respuesta, considerándola solo regular. Comparativamente con las otras dimensiones, la capacidad de respuesta tiene uno de los puntajes más altos en la categoría "excelente". Esto indicaría que es un punto fuerte en la percepción de calidad del servicio. En conclusión, la capacidad de respuesta es bien evaluada por la mayoría de los padres de familia, pero se sugiere seguir prestando atención a mejorar

tiempos de espera, agilidad en la atención y en general, ser proactivos a los requerimientos de los usuarios.

Tabla 6

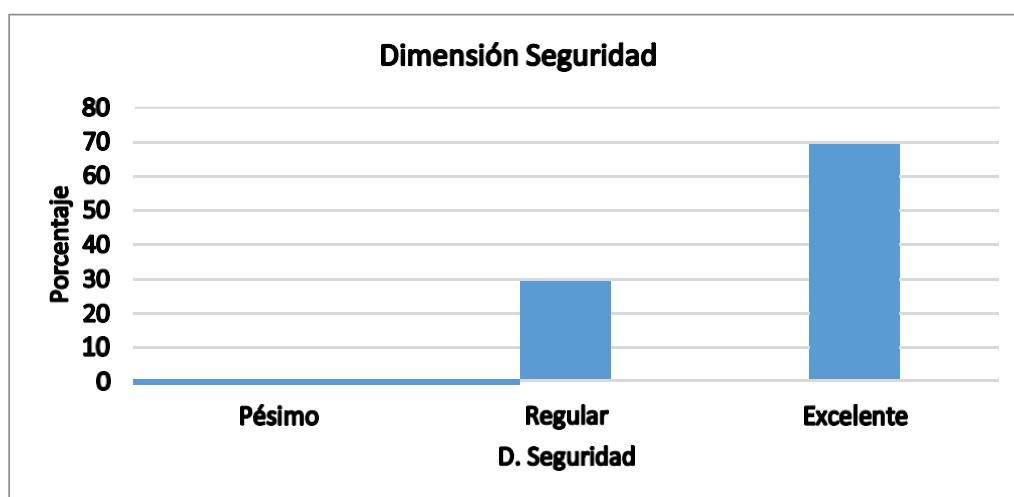
Percepción de la calidad del servicio de los padres de familia de una Institución Educativa Pública Distrito Sinsicap en la dimensión de seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	1	1,3	1,3	1,3
Regular	24	30,0	30,0	31,3
Excelente	55	68,8	68,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir de los instrumentos para recopilar información

Figura 4

Percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de seguridad



Nota: Elaborado con resultados del Cuestionario

Con esta información se pueden realizar las siguientes observaciones: El 68,8% percibe una seguridad excelente. El 30% la percibe como regular. Solo el 1,3% la percibe como pésima. La mayoría (casi 70%) considera que la seguridad del servicio (instalaciones, privacidad de datos, etc.) es excelente. Sin embargo, 30% aún ve falencias en la seguridad, considerándola solo regular. La seguridad tiene un puntaje positivo bastante alto en la categoría "excelente", superando al de otras dimensiones. Esto indicaría que la seguridad es uno de los puntos fuertes en la percepción de calidad del servicio. En conclusión, la seguridad es bien evaluada por la mayoría de los padres de familia. Pero se sugiere seguir prestando atención a temas de

instalaciones, resguardo de información personal y otros aspectos que influyen en la confianza y seguridad de este servicio.

Tabla 7

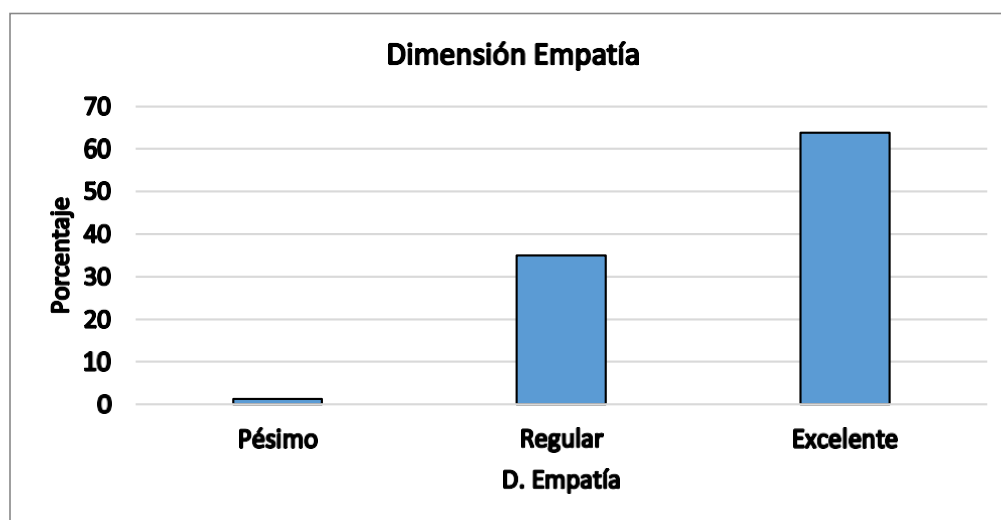
Percepción de la calidad del servicio de los padres de familia de una Institución Educativa Pública Distrito Sinsicap en la dimensión de empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	1	1,3	1,3	1,3
Regular	28	35,0	35,0	36,3
Excelente	51	63,7	63,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir de los instrumentos para recopilar información

Figura 5

Percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de empatía



Nota: Elaborado con resultados del Cuestionario

Sobre la Dimensión: Empatía se pueden realizar las siguientes observaciones: El 63.7% percibe una empatía excelente. El 35% la percibe como regular. Solo el 1.3% la percibe como pésima. La mayoría (casi 64%) considera que la empatía del servicio (atención individualizada, horarios convenientes, comprensión de necesidades) es excelente. Sin embargo, más de 1 de cada 3 padres (35%) aún ve falencias en la empatía, considerándola solo regular. La empatía tiene un puntaje positivo en la categoría "excelente" superando al de otras dimensiones. Esto indica que es uno de los puntos fuertes en la percepción de calidad del servicio. En conclusión,

la empatía es bien evaluada por la mayoría de padres de familia, pero se recomienda seguir mejorando en cuanto a la atención personalizada, flexibilidad en los horarios y la comprensión de las necesidades particulares de los usuarios del servicio educativo.

Tabla 8

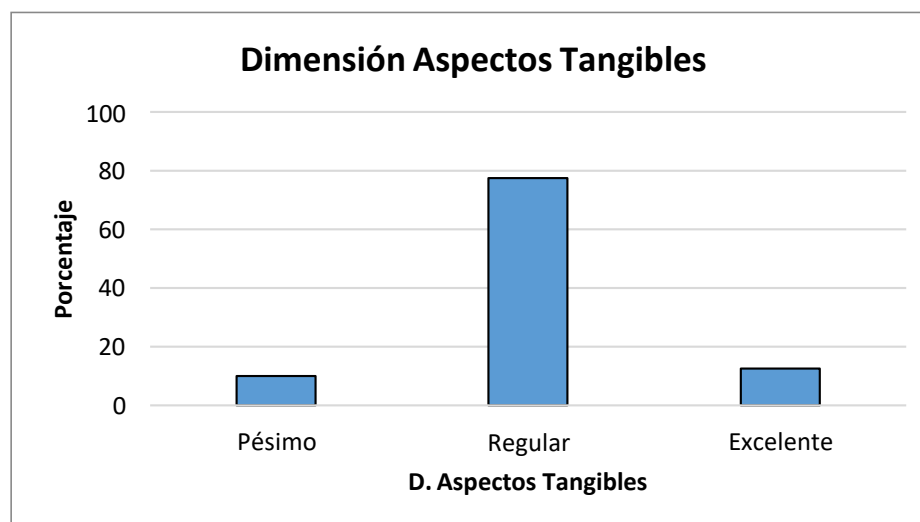
Percepción de la calidad del servicio de los padres de familia de una Institución Educativa Pública Distrito Sinsicap en la dimensión aspectos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	8	10,0	10,0	10,0
Regular	62	77,5	77,5	87,5
Excelente	10	12,5	12,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir de los instrumentos para recopilar información

Figura 6

Percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión aspectos tangibles



Nota: Elaborado con resultados del Cuestionario

Sobre la Dimensión: Aspectos Tangibles se pueden realizar las siguientes observaciones: El 12.5% percibe aspectos tangibles excelentes. El 77.5 los percibe como regulares. El 10% los percibe como pésimos. La mayoría (77.5%) considera que los aspectos tangibles (infraestructura, materiales didácticos, limpieza, etc.) son solo regulares. Esta dimensión tiene el porcentaje más alto de percepción "regular" en comparación a las demás dimensiones. También tiene el más alto porcentaje de percepción "pésima" con un 10%.

Claramente los aspectos tangibles son la dimensión con oportunidades de mejora según la perspectiva de los padres de familia. En conclusión, los aspectos tangibles relacionados a infraestructura, equipamiento, material didáctico y apariencia física son percibidos como un punto débil en la calidad del servicio educativo por mejorar. Se sugiere priorizar acciones en esta dimensión.

IV. DISCUSIÓN

Con relación al objetivo general de determinar la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en una institución educativa pública: Los resultados muestran que la mayoría de los padres de familia (55%) tiene una percepción positiva o excelente de la calidad del servicio educativo brindado por la institución. Este hallazgo concuerda con los estudios de Pedraja et al. (2019) en Chile y Bustamante et al. (2020) en Ecuador, donde también se encontró una valoración positiva de la calidad del servicio por parte de los usuarios en instituciones públicas de salud. Sin embargo, es importante resaltar que un porcentaje considerable del 43.8% de padres percibe la calidad del servicio como solo regular. Esto indica que, si bien predomina una percepción positiva, aún existen oportunidades de mejora en algunos aspectos para lograr una mayor satisfacción de los usuarios, como también lo evidenciaron los estudios de Rivera (2019) y Chamoly y Palomino (2021). Al analizar las dimensiones, se observa que la capacidad de respuesta, seguridad y empatía son puntos fuertes reconocidos por la mayoría. No obstante, las dimensiones de fiabilidad y especialmente los aspectos tangibles presentan mayores deficiencias según la percepción de los padres. Estos resultados son similares a los encontrados por Sharma y Pradhananga (2021) en su estudio sobre transporte público en Nepal, donde las dimensiones con mayores brechas fueron seguridad y capacidad de respuesta. En el contexto peruano, los hallazgos se alinean con lo reportado por Espinoza León (2019) y Moncada-Horna et al. (2021), quienes identificaron que si bien hay una percepción general positiva de la calidad del servicio educativo y atención en entidades públicas, aún persisten aspectos por mejorar relacionados principalmente con infraestructura, equipamiento y otros elementos tangibles. En conclusión, si bien la percepción predominante de los padres de familia sobre la calidad del servicio educativo en la institución pública es positiva, es necesario seguir trabajando en reforzar ciertas dimensiones como la fiabilidad y especialmente los aspectos tangibles, a fin de lograr una mayor satisfacción general de los usuarios. Estos resultados son consistentes con investigaciones previas a nivel nacional e internacional.

Para el Objetivo 1: Identificar la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de fiabilidad en una institución educativa pública del distrito de Sinsicap. El 61.3% de los padres de familia percibe una fiabilidad excelente en el servicio, mientras que el 37.5% la considera regular. Estos resultados son similares a los encontrados por Rivera (2019) en su estudio en Ecuador, donde la dimensión de confiabilidad tuvo una de las brechas más negativas entre las expectativas y percepciones de los usuarios. Si bien en el

presente estudio la mayoría evalúa positivamente la fiabilidad, un porcentaje importante aún encuentra deficiencias, lo que concuerda con las oportunidades de mejora identificadas por Rivera en esta dimensión. Por otro lado, los hallazgos difieren de Pedraja et al. (2019), quienes encontraron que la fiabilidad fue la dimensión con menor grado de satisfacción en su estudio sobre centros de salud en Chile.

Para el Objetivo 2: Identificar la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de capacidad de respuesta en una institución educativa pública del distrito de Sinsicap. El 68.8% de los padres de familia percibe una excelente capacidad de respuesta, siendo esta una de las dimensiones mejor evaluadas. Estos hallazgos contrastan con el estudio de Sharma y Pradhananga (2021) sobre el transporte público en Nepal, donde la capacidad de respuesta fue una de las dimensiones con mayores brechas negativas respecto a las expectativas de los usuarios. Las diferencias podrían deberse al contexto y tipo de servicio evaluado. Sin embargo, el 30% de padres que consideran regular la capacidad de respuesta sugiere que aún hay aspectos por mejorar, lo que coincide con las recomendaciones de los autores mencionados.

Para el Objetivo 3: Identificar la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de seguridad en una institución educativa pública del distrito de Sinsicap. Al igual que con la capacidad de respuesta, el 68.8% de los padres de familia percibe una excelente seguridad en el servicio educativo. Nuevamente, estos resultados difieren de Sharma y Pradhananga (2021), quienes encontraron importantes brechas en la dimensión de seguridad al evaluar el transporte público. Las diferencias podrían explicarse por las distintas características y naturaleza de los servicios estudiados (educación versus transporte). No obstante, el 30% que considera la seguridad como regular sugiere áreas de mejora, en línea con las recomendaciones de los autores previos.

Para el Objetivo 4: Identificar la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de empatía en una institución educativa pública del distrito de Sinsicap. El 63.7% de los padres percibe una empatía excelente, mientras que el 35% la considera regular. Estos hallazgos son consistentes con el estudio de Kee H. (2021) en universidades de Myanmar, donde la empatía se correlacionó estrechamente con la satisfacción estudiantil. Si bien la empatía es bien evaluada, el porcentaje que la considera regular indica que existen oportunidades de mejora en la atención individualizada y comprensión de las necesidades de los usuarios, tal como sugiere el autor mencionado.

Para el Objetivo 5: Identificar la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión aspectos tangibles en una institución educativa pública del distrito de

Sinsicap. Los aspectos tangibles son la dimensión con peor evaluación, ya que el 77.5% de los padres la considera regular, el 10% pésima y solo el 12.5% excelente. Estos resultados coinciden con los de Ruiz Olorte (2019), quien encontró que la dimensión de instalaciones y equipamiento fue la peor evaluada por los estudiantes universitarios de una institución en Lima. Asimismo, concuerdan con el estudio de Espinoza León (2019), donde la infraestructura influyó en la percepción del clima organizacional y, por ende, en la calidad del servicio educativo. Claramente, los aspectos tangibles representan un área crítica a mejorar según la perspectiva de los padres de familia.

En conclusión, si bien la percepción general de la calidad del servicio es positiva, existen oportunidades de mejora en dimensiones como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y, especialmente, en los aspectos tangibles. Los hallazgos coinciden y difieren con diversos antecedentes, lo que resalta la importancia del contexto y tipo de servicio evaluado. No obstante, queda en evidencia la necesidad de implementar acciones para optimizar la calidad del servicio educativo ofrecido, priorizando aquellas dimensiones con mayores deficiencias según la perspectiva de los padres de familia.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la institución educativa pública del distrito de Sinsicap es positiva, ya que el 55% la percibe como excelente y el 43.8% como regular. Estos resultados muestran una tendencia predominantemente positiva en las percepciones, aunque con aspectos por mejorar según lo indicado en el 43.8% de percepción regular.
2. Se concluye que la percepción de los padres en la dimensión de fiabilidad es mayormente positiva, con un 61.3% que la considera excelente. Sin embargo, un 37.5% aún la percibe como regular, lo que indica oportunidades de mejora en aspectos como el cumplimiento de promesas, interés en solucionar problemas, entre otros relacionados a la confiabilidad del servicio.
3. Se concluye que la percepción en la dimensión de capacidad de respuesta es muy positiva, con un 68.8% que la considera excelente, siendo una de las dimensiones mejor evaluadas. No obstante, el 30% restante aún la ve como regular, por lo que se sugiere seguir mejorando aspectos como la rapidez, atención oportuna y disposición para atender requerimientos.
4. Se concluye que la percepción en la dimensión de seguridad es bastante positiva, con un 68.8% que la considera excelente, superando a otras dimensiones. Sin embargo, el 30% restante aún la percibe como regular, por lo que se recomienda reforzar aspectos vinculados a las instalaciones, resguardo de información y otros que influyen en la confianza y seguridad percibida.
5. Se concluye que la percepción en la dimensión de empatía es positiva, con un 63.7% que la califica como excelente, siendo una de las dimensiones mejor evaluadas. No obstante, el 35% restante aún la considera regular, por lo que se sugiere seguir mejorando la atención individualizada, flexibilidad en horarios y comprensión de necesidades particulares de los usuarios.
6. Se concluye que la percepción en la dimensión de aspectos tangibles es la menos positiva en comparación a las otras dimensiones. La mayoría (77.5%) la considera solo regular y un 10% incluso la califica como pésima. Esto evidencia que los aspectos tangibles como infraestructura, equipamiento, materiales y apariencia física son un punto crítico a priorizar para mejorar la calidad del servicio según los padres de familia.

VI. RECOMENDACIONES

En respuesta a los resultados obtenidos en esta investigación, se ha considerado dar las siguientes recomendaciones:

1. Mantener y reforzar las buenas prácticas que han permitido que la mayoría de los padres de familia perciba una calidad de servicio positiva (excelente o regular) en la institución educativa. Además de diseñar e implementar un plan de mejora continua que atienda los aspectos con percepción regular por parte de los padres, con el fin de elevarla a una percepción excelente de la calidad del servicio.
2. Revisar los procesos y protocolos relacionados al cumplimiento de promesas, solución de problemas y realización eficaz del servicio, con el fin de disminuir las falencias identificadas. Formulando una capacitación al personal en técnicas para mejorar la fiabilidad y consistencia en el servicio.
3. Mantener las buenas prácticas que permiten ser ágiles y oportunos en la atención a los padres de familia y optimizar los procesos y flujos de trabajo para hacer aún más rápidos los tiempos de respuesta.
4. Reforzar las medidas de seguridad en las instalaciones, protección de datos y manejo de información confidencial de estudiantes con una adecuada capacitación al personal en protocolos de seguridad y atención que inspire mayor confianza en los padres.
5. Implementar mecanismos para una atención más personalizada a los requerimientos de cada padre de familia, ampliando y flexibilizando los horarios de atención según las necesidades de los padres. Desarrollar habilidades de escucha activa y comprensión en el personal para entender mejor las necesidades de los usuarios.
6. Elaborar y ejecutar un plan de mejora de la infraestructura, equipamiento, materiales y apariencia física de la institución educativa, así como gestionar recursos para renovar y modernizar los aspectos tangibles que influyen en la percepción de calidad del servicio. Implementar programas de mantenimiento, limpieza y embellecimiento constante de los espacios físicos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo Pérez, I. (2002). Aspectos éticos en la investigación científica. *Ciencia y enfermería*, 8(1), 15-18. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000100003>
- Apridiyanti, A., Suharman, H. & Ardianto, Z. (2020). Successful Implementation of Information Systems in Public Sector Organizations. *Journal of Accounting Auditing and Business*, 3 (1). <http://dx.doi.org/10.24198/jaab.v3i1.25351>
- Badajoz De La Cruz, M. Y. (2020). El marketing educativo y la calidad de servicio de la empresa TESIDE S.A.C. *Gestión en el Tercer Milenio*, 23(46), Article 46. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19133>
- Bavaresco de Prieto, A. (2001). *Proceso Metodológico de la Investigación. Cómo hacer un Diseño de Investigación (Cuarta Edición)*. Maracaibo, Editorial de La Universidad del Zulia.
- Bustamante, Miguel A., Zerda, Elsie, Obando, Francisco, & Tello, Michelle. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1), 161-170. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Castillo, S. Y. (2021). *Calidad del servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en el colegio Antenor Orrego Espinoza en el distrito de Laredo, provincia de Trujillo, en el año 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/29924>
- Cea, M. A. (2001). *Metodología cuantitativa: Estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid: Editorial Síntesis. <https://migralt.files.wordpress.com/2015/01/cea-marc3ada-metodologia-cuantitativa-estrategias-y-recnicas-de-investigacion-social.pdf>
- Chamoly Urtecho, K. M. A., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 378-403. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239
- Congreso de la República del Perú. (2003). *Ley General de Educación N° 28044*. Lima, Perú: Congreso de la República.
- Consejo Nacional de Acreditación (2020). ttparticles://www.cna.gov.co/1779/w3--402543.html?_noredirect=1
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2018). <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>

- Cotrina Bustamante, F. E. (2022). Influencia de las herramientas tecnológicas en la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Barranca—Barranca, 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84034>
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994).): Servperf versus servqual: Reconciling performance-based and perceptions- minus- expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*
- Cueva, M. (2022). La calidad del servicio educativo: una aproximación desde la gestión de la calidad. *Revista de Investigación Educativa*, 30(1), 147-162.
- Druker, P. (1990). *Services Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington, Massachusetts: Lexington Books.
- Duque Oliva, Edison Jair (2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol. 15, núm. 25, pp. 64- 80 <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Espinoza Leon, L. N. (2019). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Martin Luther King, periodo 2018. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10524>
- Fernández, A. M. (20 de diciembre de 2021). *Definición de percepción. Teorías, etapas y tipos*. Definicion.com. <https://definicion.com/percepcion/>
- Fernández Cristaldo, A. (2020). Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), Article 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.166
- Flores L., F. A. (2015). Características del clima institucional y su relación con la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la institución educativa N° 7072 de la UGEL 01, Villa el Salvador-2013 (Tesis inédita para optar el grado de Mag.). Lima: La Cantuta
- Freré Arauz, J. S., Véliz Gavilanes, J. P., Sarco Alemán, E. M., & Campoverde Jimenez, K. J. (2022). La percepción, la cognición y la interactividad. *RECIMUNDO*, 6(2), 151-159. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(2\).abr.2022.151-159](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(2).abr.2022.151-159)
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2020). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile. *Revista Ingeniare*, 27 (4), 668-681. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1991). Metodología de la Investigación: https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación [piperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf](http://periodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Howard, J.A, Sheth, J.N. The Theory of Buyer Behavior. Nueva York: Willey; 1969.
Disponible en: <https://www.worldcat.org/title/theory-of-buyer-behavior/oclc/33508>
- Ishikawa, K., & Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es control total de la calidad?. Bogotá: Editorial Norma.
- Javed, S. and Ilyas, F. (2018). Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan—the patients' expectations. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 31 (6), 489-501. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-08-2016-0110>
- Kee Htang, L. (2021). A look at university student service quality and satisfaction. *Quality Assurance in Education*
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(08), 69-74.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia* (6.^a ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Maggi Vera, W. A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>.
- Maqui Iglesias (2022) Gestión educativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102347>
- Martins, F., & Palella, S. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (3ra ed.). Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. 30.
- Meléndez Gonzales, J. S. (2022). Calidad de servicio en la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local 07, San Borja 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83015>

- Moncada-Horna, J. F., Barrutia Araujo, L. E., Ruiz-Camus, C. E., Vargas Villacorta, J. C., Palomino Alvarado, G. del P., & Isuiza Pérez, A. (2021). Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1341-1358. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.333
- Mora Contreras, Cesar Enrique LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR *Revista Brasileira de Marketing*, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-162 Universidade Nove de Julho São Paulo, Brasil <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Mosqueira Rodriguez, G. B. (2021). La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016. Repositorio Institucional - UNITRU. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3017200>
- Ñañez Severino, C. (2021). Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio en el Centro Cultural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Repositorio de Tesis - UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16676>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2015) Gestión, monitoreo y evaluación de la educación. <https://www.unesco.org/es/education-management?hub=343>
- Oviedo, Gilberto Leonardo (2004) La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales*, núm. 18, pp. 89-96 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81501809>
- Palacios Cruz, Francisco Héctor, Damián Nuñez, Edgar Froilán, & Damián Nuñez, Nalda Guadalupe. (2020). Relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una institución educativa del Distrito Santa Anita, Perú, Año 2017. *Revista Científica y Tecnológica UPSE (RCTU)*, 7(1), 1-7. <https://doi.org/10.26423/rctu.v7i1.502>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 45-50. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-99X/930/1/012012/meta>
- PARASURAMAN, Parsu. ZEITHAML, Valerie; BERRY, Leonard. (2004). Modelo de la calidad del servicio
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

- Pedraja-Reja, L., Valdés-González, G., Riveros-Crawford., I., & Santibáñez-Rey, D. (2019). Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora. *Interciencia*, 44(9), 514-520.
- Pineda, Beatriz; De Alvarado, Eva Luz; De Canales, Francisca 1994. Metodología de la investigación, Manual para el desarrollo de Personal de salud, Segunda edición. Organización Panamericana de la Salud. Washington.
- Pinera Ramírez, D & Cruz Estrada, I. Importancia de la calidad de los servicios universitarios: el caso de la Universidad Sámman de Jalisco, Campus Tijuana. *Educación* [online]. 2023, vol.47, n.1, pp.296-317. ISSN 2215-2644. <http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v47i1.51806>.
- Rivera Reyes, Silvia Juliana. La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_1a405ed0970e077e00db395937c4c028
- Rodríguez Fernández, C. (2018). The Quality of the Educational Service Preliminary results at the Fidélitas University. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6992738>
- Ruiz Olorte, D. A. (2019). Percepción de calidad de servicio de enseñanza en alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6660>
- Salkind, N. (1999). *Métodos de Investigación*. (3 ed.). Mexico D.F.: Person.
- Sánchez Rodríguez, D., Guzmán Avalos, M., Jamanca Ramírez, M., & Yovera Saldarriaga, J. (2023). Gestión tecnológica y satisfacción de usuarios del servicio académico, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. *Llalliq*, 3(1), Pág. 186–198. Recuperado a partir de <https://revistas.unasam.edu.pe/index.php/llalliq/article/view/1045>
- Sharma, S., & Pradhananga, R. (2021). Passengers' Perception towards Quality of Public Transportation Services in Kathmandu Valley. 8914, 596–603.
- Sierra-Bravo, R. (2007). *Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios* (14ava ed.). Madrid, España: International Thomson Editores y Paraninfo, S.A.
- Swan, J.E, Trawick, I.F, Carroll, M.G. Satisfaction Related to Predictive, Desired Expectations: A Field Study. *NA - Advances in Consumer Research*. 1982; 8: 77 - 82. Disponible en: <https://www.acrwebsite.org/volumes/9790/volumes/v08/NA-08> [Links]

- Vargas Melgarejo, Luz María (1994). Sobre el concepto de percepción Alteridades, vol. 4, núm. 8, pp. 47-53 Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa Distrito Federal, México <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
- Vegas Ruiz, Z. E., & Vegas Ruiz, V. D. (2021). Diagnóstico del clima organizacional y su influencia en la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL de la provincia de Ayabaca, del departamento de Piura—2016. Universidad Nacional de Piura. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3293>
- Yachas E., E. (2017). Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016 (Tesis inédita para optar el grado de Magíster en Gestión Pública). Lima: UCV.
- Zheithaml, V. Parasuraman, A y Berry, L. (1993). Calidad Total en la Gestión de Calidad. Editorial Díaz de Santos. Madrid, España. <https://bit.ly/2YepZJV>

ANEXOS

ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información

CUESTIONARIO PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO – PERCEPCIONES

Condición:

Padre de familia () Ex alumno: () Autoridad: () **Sexo:** M () F ()

Nivel educativo donde estudia su hijo o estudió usted:

Inicial: () Primaria: () Secundaria: ()

Edad: _____ años

Fecha de la aplicación: ____/____/____

Estimado usuario (a):

El propósito del siguiente cuestionario es recoger información sobre como **usted percibe la calidad del servicio que le brinda la institución educativa**. Dar lectura a las instrucciones de cada sección y responda de forma honesta. La información entregada por usted es anónima y confidencial y será utilizada únicamente para fines académicos.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a la calidad del servicio, que le brinda la Institución Educativa

Lee cuidadosamente cada pregunta y marca con (X) o aspa según tu opinión, escogiendo uno de los números y tomando en cuenta la siguiente valoración:

1= Totalmente insatisfecho (0 – 20%)

2= Insatisfecho (21 – 40%)

3= Ni satisfecho ni insatisfecho, neutral (41 – 60%)

4= Satisfecho (61 – 80%)

5= Totalmente satisfecho (81 – 100%)

ASPECTOS		PERCEPCIONES				
		VALORACION				
N°	A. Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	El personal de la institución educativa cumple con los compromisos contraídos en la resolución de sus problemas, en la atención o servicio educativo brindado					
2	Cuando usted acude a la institución educativa por un problema, o solicitando la mejora del servicio educativo, el personal de la institución le muestra un sincero interés en solucionarlo.					
3	El personal de la institución educativa realiza bien la atención o el servicio educativo desde la primera atención al usuario					
4	El personal de la institución educativa resuelve el problema o concluye el servicio brindado al usuario en el tiempo prometido					
5	En el registro de los reclamos y/o en el proceso de trámite de ellos, no se cometen errores o se pierden los documentos					
N°	B. Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
6	El personal de la institución educativa le comunica sobre la situación de su reclamo o documento solicitado o cuando concluirá todo el proceso del servicio requerido (trámites u otros)					
7	El personal de la institución educativa le brinda una atención óptima y rápida					
8	El personal de la institución educativa siempre está dispuesto a ayudarlo en sus requerimientos (trámites, orientación o solución de un problema)					
9	El personal de la institución educativa nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas o escuchar sus requerimientos					

N°	C. Seguridad	1	2	3	4	5
10	El comportamiento del personal de la institución educativa le transmite confianza para acudir en busca ayuda o de atención oportuna					
11	El personal de la institución educativa le brinda seguridad al guardar confidencialidad de la información contenida en su reclamo o de lo tratado en su consulta					
12	El personal de la institución educativa le transmite con facilidad, claridad y amabilidad sus conocimientos en relación a la atención solicitada					
13	El personal de la institución educativa demuestra conocimientos suficientes en los temas concernientes al servicio solicitado					
N°	D. Empatía	1	2	3	4	5
14	En la institución educativa brindan una atención individualizada al usuario en los servicios que requiere (adaptan el servicio a las características y necesidades de cada usuario)					
15	El horario establecido por la institución educativa para la atención a los padres de familia y el público es el adecuado					
16	La institución educativa tiene personal que brinda una atención personalizada (comprenden los problemas desde el punto de vista del usuario, les hacen sentir únicos y especiales, que realmente le importan)					
17	En la institución educativa se preocupan por tramitar su reclamo o resolver su problema					
18	El personal de la institución educativa comprende las necesidades que presenta al acudir a la institución					
N°	E. Aspectos Tangibles	1	2	3	4	5
19	En la institución educativa las diferentes oficinas, laboratorios y aulas están equipadas con tecnología moderna					
20	La institución educativa cuenta con instalaciones físicas adecuadas, visualmente atractivas, áreas verdes y ambientes ventilados tanto para la atención al público y para el servicio educativo que brindan.					
21	El personal de la institución educativa está correctamente uniformado o con apariencia pulcra durante la atención y el servicio educativo brindado					
22	La institución educativa cuenta con elementos materiales atractivos (servicios de internet, material de oficina, canales de atención, material educativo y de limpieza) que permite atender al usuario y cumplir con brindar el servicio educativo					

ANEXO 2: Ficha Técnica

Nombre Original del instrumento:	Cuestionario de calidad del servicio educativo
Autor y año:	ORIGINAL: Jorge Valera Gálvez adaptado de Parasuraman, Zeithal, Berry y Groonin, Taylor. 2009 ADAPTACIÓN: Se tomó en cuenta la Escala de Likert
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de la calidad del servicio educativo en una institución educativa
Usuarios:	Padres de familia de una institución educativa
Forma de Administración o Modo de aplicación:	1. Duración del cuestionario: 40 minutos aproximadamente 2. Dimensiones que evalúan los reactivos: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de una institución educativa 3. Grado de aplicación: padres de familia de una institución educativa
Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos)	Anexo adjunto de Validación de Expertos: De contenido, por criterio de expertos, con medida de la validez por V de Aiken (.098).
Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos)	Confiabilidad: Por consistencia interna (interrelación de reactivos) probada con el coeficiente alfa de Cronbach = .968 para los docentes, α de Cronbach = .951 para los padres de familia y α de Cronbach = .936 para los alumnos.

ANEXO 3: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos	Escala y valores de medición
VARIABLE 1. Percepciones de la calidad del servicio	"Calidad del servicio es como el usuario percibe que la institución cumple con brindar el servicio que ofrece basándose en el modelo SERVQUAL que contempla cinco subescalas	Druker (1990, p. 41) establece cinco niveles de evaluación del desempeño de una organización de acuerdo con la satisfacción obtenida. La mayoría de los usuarios utilizan, según Druker, cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación, En ese sentido, como percibe el usuario que la institución cumple con el servicio educativo ofertado, para ello nos vamos a basar en el modelo SERVQUAL que contempla cinco dimensiones que exploran la fiabilidad del servicio brindado, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles. Estos son medidos mediante una escala ordinal que valora el grado de satisfacción de cada componente o dimensión.	Fiabilidad Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa	Cumplen lo prometido	1A	Cuestionario SERVQUAL Percepciones	Escala Ordinal Niveles Pésimo 1 totalmente insatisfecho (0 – 20%) 2 insatisfecho (21 – 40%) Regular 3 ni satisfecho ni insatisfecho d (41 – 60%) 4 satisfecho (61 – 80%) Excelente 5 totalmente satisfecho (81 – 100%)
				Sincero interés por resolver problemas	2 A		
				Realizan bien el servicio en la primera	3A		
				Concluyen el servicio en el tiempo prometido	4A		
				No cometen errores	5A		
			Capacidad de respuesta Disposición y voluntad del personal para ayudar al usuario y proporcionar el servicio	Comunican cuando concluirán el servicio	6B		
				Ofrecen un servicio rápido	7B		
				Siempre dispuestos a ayudar	8B		
				Nunca están demasiado ocupados	9B		
			Seguridad Conocimiento y atención mostrada por el personal y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza	Comportamiento confiable de los Empleados	10C		
				Clientes se sienten seguros	11C		
				Los empleados son amables	12C		
				Los empleados tienen conocimientos suficientes	13C		
			Empatía Atención individualizada que ofrece el personal a sus usuarios.	Ofrecen atención individualizada	14D		
				Horarios de trabajo convenientes para los clientes	15D		
				Tienen empleados que ofrecen atención personalizada	16D		
				Se preocupan por los clientes	17D		
				Comprenden las necesidades de los clientes	18D		
			Aspectos Tangibles	Equipamiento de las oficinas	19E		

2.9

2.9
3.7

			Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación en los clientes.	Instalaciones físicas adecuadas	20E		
				Presentación pulcra del personal	21E		
				Materiales y canales de atención	22E		

ANEXO 4: Solicitud de autorización de uso de información de empresa y/o institución

SOLICITUD DE AUTORIZACION DE USO DE INFORMACION DE EMPRESA Y/O INSTITUCION

Nosotros, Roger Guido Hajar Mendoza con DNI N° 15857217 y Rosa Elvira Zagarra Guerrero con DNI N° 42642586 del Programa de la Maestría en EDUCACION CON MENCION EN GESTION Y ACREDITACION EDUCATIVA, solicito el permiso para que utilice la siguiente información de la Institución Educativa: N° 80691 "TUPAC AMARU II" del C.P. Llaguen, distrito de Sinsicap, provincia Otuzco, región La Libertad.

Con la finalidad de que pueda desarrollar el (X) Informe estadístico, (X) Trabajo de Investigación, (X) Tesis para optar el grado académico de Maestro/ Doctor.

(X) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCT.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

() Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o (X) Mencionar el nombre de la empresa.



Mg. Walter Junior Rodríguez Linares
DNI N° 40407226

El estudiante declara que los datos emitidos en esta solicitud y en el Trabajo de Investigación en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Roger Guido Hajar Mendoza
DNI N° 15857217



Rosa Elvira Zagarra Guerrero
DNI N° 42642586

ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Llaguén, 21 de julio de 2023

CARTA N° 01-2023/UGEL.ASCOPE -I.E. N° 80691
Dra. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO
Decana de la Facultad de Humanidades
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI
Presente.-

Por intermedio del presente documento autorizo a Hijar Mendoza Roger Guido, bachiller en Educación Secundaria con mención en: Ciencias Histórico Sociales y a Rosa Elvira Zegarra Guerrero, bachiller en Educación Primaria , responsables de la investigación titulada: “PERCEPCIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS PADRES DE FAMILIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DEL DISTRITO DE SINSICAP”.

Entiendo que el objetivo principal de la investigación es determinar la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en una institución educativa pública del distrito de Sinsicap, en el año 2023, además comprendo que los usuarios participarán de manera voluntaria previo consentimiento informado, independientemente de mi autorización.

También comprendo que implica un manejo confidencial, por lo que los participantes no serán identificados, solo los documentos o publicaciones derivadas del estudio. La información obtenida será utilizada sólo con fines de esta investigación. Para lo cual PERMITO la recopilación de información a través de cuestionarios.

Ante cualquier duda o consulta respecto a la investigación se deben contactar a los investigadores responsables Hijar Mendoza Roger Guido, con número de celular 98682806 y Rosa Elvira Zegarra Guerrero, con numero de celular 976574573, ante algún reclamo referido a la vulneración de los derechos de los participantes.

La presente CARTA DE AUTORIZACIÓN se firma en dos ejemplares. Uno de los documentos queda en poder de los investigadores y el otro en poder del Director. Para formalizar la autorización del estudio, firmo a continuación.



.....
Ma. Wilmer Herrera García
Director de la I.E. N° 80691 "Tupac Amaru II"

ANEXO 6: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotros, Hijar Mendoza, Roger Guido y Zegarra Guerrero, Rosa Elvira; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con Percepciones de la Calidad de Servicio de la I.E.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Mayra Hernández Eugenio

FIRMA:



Fecha: 09 / 01 / 2024

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotros, Hijar Mendoza, Roger Guido y Zegarra Guerrero, Rosa Elvira; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con Percepciones de la Calidad de Servicio de la I.E.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Rosmelinda Dionicia Hernández Reyes

FIRMA:



Fecha: 09 / 01 / 2024

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotros, Hijar Mendoza, Roger Guido y Zegarra Guerrero, Rosa Elvira; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con Percepciones de la Calidad de Servicio de la I.E.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Liliana Velasquez Escobar

FIRMA:



Fecha: 09 / 01 / 2024

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotros, Hijar Mendoza, Roger Guido y Zegarra Guerrero, Rosa Elvira; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con Percepciones de la calidad de servicio de la I.E.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Santos Pazalza Rodriguez Villanreal

FIRMA:



Fecha: 10 / 01 / 2024

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotros, Rijar Mendoza, Roger Guido y Zegarra Guerrero, Rosa Elvira; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con Percepciones de la Calidad de Servicio de la I.E.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Lidwina Usquil Segura

FIRMA:



Fecha: 10 / 01 / 2024

ANEXO 7: Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES / CATEGORÍAS	METODOLOGÍA
Percepciones de la calidad del servicio de los padres de familia en una institución educativa pública distrito de Sinsicap 2024	Problema General: ¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en una institución educativa pública del distrito de Sinsicap, en el año 2024?	Objetivo General: Determinar la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en una institución educativa pública distrito de Sinsicap 2024	Variable 1 Percepciones de la calidad del servicio	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos Tangibles	Tipo: -Según finalidad: Básica -Según su alcance por objetivos: descriptiva propositiva -Según su naturaleza: Cuantitativa -Según alcance temporal: Longitudinal Métodos: Hipotético deductivo Diseño: No experimental Población y muestra: Población: 200 padres de familia Muestra: 80 Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Cuestionarios Métodos de análisis de
	Problemas específicos:	Objetivos específicos:			
	<ul style="list-style-type: none"> •¿Cuál es el nivel percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de fiabilidad en una institución educativa pública distrito de Sinsicap 2024 ? •¿Cuál es el nivel percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de capacidad de respuesta en una institución educativa pública del distrito de Sinsicap? •¿Cuál es el nivel percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de seguridad de una institución educativa pública del distrito de Sinsicap? •¿Cuál es el nivel percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de fiabilidad en una institución educativa pública distrito de Sinsicap 2024 2. Identificar la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de capacidad de respuesta en una institución educativa pública del distrito de Sinsicap 3. Identificar la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de seguridad en una institución educativa pública del distrito de Sinsicap. 4. Identificar la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión de empatía en una institución educativa pública del distrito de Sinsicap 			

	<p>dimensión de empatía en una institución educativa pública del distrito de Sinsicap?</p> <ul style="list-style-type: none"> •¿Cuál es el nivel percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión aspectos tangibles en una institución educativa pública del distrito de Sinsicap? 	<p>5. Identificar la percepción de la calidad del servicio de los padres de familia en la dimensión aspectos tangibles en una institución educativa pública del distrito de Sinsicap</p>			<p>investigación:</p>
--	--	--	--	--	-----------------------

ANEXO 8: Validación de los instrumentos

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Mg. César Augusto Morales Rojas

Nos es grato dirigirnos a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjuntamos denominado:

CUESTIONARIO PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO – PERCEPCIONES, diseñado por el Br. Roger Guido Hajar Mendoza y la Br. Rosa Elvira Zegarra Guerrero cuyo propósito es medir la Calidad del Servicio, el cual será aplicado a los padres de familia de una institución educativa pública del distrito de Sinsicap, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

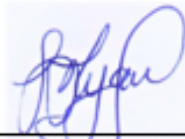
PERCEPCIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS PADRES DE FAMILIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DEL DISTRITO DE SINSICAP.

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN Y ACREDITACIÓN EDUCATIVA

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



Roger Guido Hajar Mendoza
DNI 15857217



Rosa Elvira Zegarra Guerrero
DNI 42642586

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.



Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
VARIABLE 11: Percepciones de la calidad del servicio	Fiabilidad Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa	Cumplen lo prometido	1A		
		Sincero interés por resolver problemas	2 A		
		Realizan bien el servicio en la primera	3A	X	
		Concluyen el servicio en el tiempo prometido	4A		
		No cometen errores	5A		
	Capacidad de respuesta Disposición y voluntad del personal para ayudar al usuario y proporcionar el servicio	Comunican cuando concluirán el servicio	6B		
		Ofrecen un servicio rápido	7B	X	
		Siempre dispuestos a ayudar	8B		
		Nunca están demasiado ocupados	9B		
	Seguridad Conocimiento y atención mostrada por el personal y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza	Comportamiento confiable de los empleados	10C		
		Clientes se sienten seguros	11C	X	
		Los empleados son amables	12C		
		Los empleados tienen conocimientos suficientes	13C		
	Empatía Atención individualizada que ofrece el personal a sus usuarios.	Ofrecen atención individualizada	14D		
		Horarios de trabajo convenientes para los clientes	15D		
		Tienen empleados que ofrecen atención personalizada	16D	X	
		Se preocupan por los clientes	17D		
		Comprenden las necesidades de los clientes	18D		
	Aspectos Tangibles Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación en los clientes.	Equipamiento de las oficinas	19E		
		Instalaciones físicas adecuadas	20E		
		Presentación pulcra del personal	21E	X	
		Materiales y canales de atención	22E		

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
A. Fiabilidad							
1	El personal de la institución cumple con los compromisos contraídos en la resolución de sus problemas, en la atención o trámite ofrecido	X					
2	Cuando usted acude a la institución por un problema, el personal de la institución le muestra un sincero interés en solucionarlo.	X					
3	El personal de la institución realizan bien el servicio desde la primera atención al usuario	X					
4	El personal de la institución concluye el servicio (trámite) brindado al usuario en el tiempo prometido	X					
5	En el registro de los expedientes y/o en el proceso de trámite de ellos, no se cometen errores o se pierden los expedientes	X					
B. Capacidad de respuesta							
6	El personal de la institución le comunica sobre la situación de su expediente o cuando concluirá todo el proceso del servicio requerido (trámites u otro)	X					
7	El personal de la institución le brinda una atención óptima y rápida	X					
8	El personal de la institución siempre están dispuestos a ayudarlo en sus requerimientos (trámites, orientación o solución de un problema)	X					
9	El personal de la institución nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas o escuchar sus requerimientos	X					
C. Seguridad							
10	El comportamiento del personal de la institución le transmite confianza para acudir en busca ayuda o de atención oportuna	X					
11	El personal de la institución le brinda seguridad al guardar confidencialidad de la información contenida en su expediente o de lo tratado en su consulta	X					
12	El personal de la institución le transmite con facilidad, claridad y amabilidad sus conocimientos en relación a la atención solicitada	X					
13	El personal de la institución demuestra conocimientos suficientes en los temas concernientes al servicio solicitado	X					
D. Empatía							
14	En la institución brindan una atención individualizada al usuario en los servicios que requiere (adaptan el servicio a las características y necesidades de cada usuario)	X					
15	El horario establecido por la institución para la atención al público es el adecuado	X					

16	La institución tiene personal que brinda una atención personalizada (comprenden los problemas desde el punto de vista del usuario, hacerlos sentir únicos y especiales, que realmente le importan)	X					
17	En la institución se preocupan por tramitar su expediente, resolver los problemas o el requerimiento solicitado.	X					
18	El personal de la institución comprende las necesidades que presentan al acudir a la institución	X					
E. Aspectos Tangibles							
19	En la institución las diferentes oficinas están equipadas con tecnología moderna	X					
20	La institución cuenta con instalaciones físicas adecuadas, visualmente atractivas y ambientes ventilados para la atención al público.	X					
21	El personal de la institución está correctamente uniformado o con apariencia pulcra durante la atención brindada	X					
22	La institución cuentan con elementos materiales atractivos (servicios de internet, material de oficina, canales de atención, material de limpieza) que permite atender al usuario y cumplir con sus funciones	X					
Total:		22					

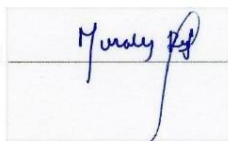
Evaluado por: Mg. Morales Rojas, César Augusto
(Apellidos y Nombres del experto validador)

D.N.I.: 15729330

Fecha:

07/07/2023

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, **CÉSAR AUGUSTO MORALES ROJAS**, con DNI N° **15729330**, de profesión **Docente**, grado académico **Magister**, con código de colegiatura **0215729330**, labor que ejerzo actualmente como **PROMOTOR DE TUTORÍA**, en la Institución Educativa N° **20986 “SAN MARTIN DE PORRES”**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **Cuestionario para la medición de la calidad del servicio – Percepciones**, cuyo propósito es medir la **Calidad del Servicio**, a los efectos de su aplicación a los **padres de familia de una institución educativa pública del distrito de Sinsicap**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	X				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	X				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X				
4. Congruencia con los indicadores.	X				
5. Coherencia con las dimensiones.	X				

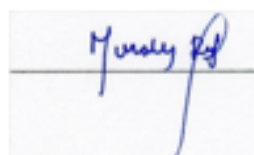
Apreciación total:

MA=Muy adecuado (X) BA=Bastante adecuado () A= Adecuado ()
PA= Poco adecuado () NA=No adecuado ()

Trujillo, a los 07 días del mes de julio del 2023

Mg. Morales Rojas, César Augusto
(Apellidos y nombres del experto validador)

DNI: 15729330



PRESENTACION A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Mg. Edgar Anibal Obispo Gavino

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

CUESTIONARIO PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO – PERCEPCIONES, diseñado por el Br. Roger Guido Hajar Mendoza y la Br. Rosa Elvira Zegarra Guerrero cuyo propósito es medir la Calidad del Servicio, el cual será aplicado a los padres de familia de una institución educativa pública del distrito de Sinsicap, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

PERCEPCIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS PADRES DE FAMILIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DEL DISTRITO DE SINSICAP.

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN Y ACREDITACIÓN EDUCATIVA

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aportes

Roger Guido Hajar Mendoza
DNI 15857217

Rosa Elvira Zegarra Guerrero
DNI 42642586

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.



Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
VARIABLE 1: Percepciones de la calidad del servicio	Fiabilidad Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa	Cumplen lo prometido	1A		
		Sincero interés por resolver problemas	2 A		
		Realizan bien el servicio en la primera	3A	X	
		Concluyen el servicio en el tiempo prometido	4A		
		No cometen errores	5A		
	Capacidad de respuesta Disposición y voluntad del personal para ayudar al usuario y proporcionar el servicio	Comunican cuando concluirán el servicio	6B		
		Ofrecen un servicio rápido	7B	X	
		Siempre dispuestos a ayudar	8B		
		Nunca están demasiado ocupados	9B		
	Seguridad Conocimiento y atención mostrada por el personal y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza	Comportamiento confiable de los empleados	10C		
		Clientes se sienten seguros	11C	X	
		Los empleados son amables	12C		
		Los empleados tienen conocimientos suficientes	13C		
	Empatía Atención individualizada que ofrece el personal a sus usuarios.	Ofrecen atención individualizada	14D		
		Horarios de trabajo convenientes para los clientes	15D		
		Tienen empleados que ofrecen atención personalizada	16D	X	
		Se preocupan por los clientes	17D		
	Aspectos Tangibles Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación en los clientes.	Comprenden las necesidades de los clientes	18D		
		Equipamiento de las oficinas	19E		
		Instalaciones físicas adecuadas	20E		
		Presentación pulcra del personal	21E	X	
		Materiales y canales de atención	22E		

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
A. Fiabilidad							
1	El personal de la institución cumple con los compromisos contraídos en la resolución de sus problemas, en la atención o trámite ofrecido	X					
2	Cuando usted acude a la institución por un problema, el personal de la institución le muestra un sincero interés en solucionarlo.	X					
3	El personal de la institución realizan bien el servicio desde la primera atención al usuario	X					
4	El personal de la institución concluye el servicio (trámite) brindado al usuario en el tiempo prometido	X					
5	En el registro de los expedientes y/o en el proceso de trámite de ellos, no se cometen errores o se pierden los expedientes	X					
B. Capacidad de respuesta		X					
6	El personal de la institución le comunica sobre la situación de su expediente o cuando concluirá todo el proceso del servicio requerido (trámites u otro)	X					
7	El personal de la institución le brinda una atención óptima y rápida	X					
8	El personal de la institución siempre están dispuestos a ayudarlo en sus requerimientos (trámites, orientación o solución de un problema)	X					
9	El personal de la institución nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas o escuchar sus requerimientos	X					
C. Seguridad							
10	El comportamiento del personal de la institución le transmite confianza para acudir en busca ayuda o de atención oportuna	X					
11	El personal de la institución le brinda seguridad al guardar confidencialidad de la información contenida en su expediente o de lo tratado en su consulta	X					
12	El personal de la institución le transmite con facilidad, claridad y amabilidad sus conocimientos en relación a la atención solicitada	X					
13	El personal de la institución demuestra conocimientos suficientes en los temas concernientes al servicio solicitado	X					
D. Empatía							
14	En la institución brindan una atención individualizada al usuario en los servicios que requiere (adaptan el servicio a las características y necesidades de cada usuario)	X					
15	El horario establecido por la institución para la atención al público es el adecuado	X					

16	La institución tiene personal que brinda una atención personalizada (comprenden los problemas desde el punto de vista del usuario, hacerlos sentir únicos y especiales, que realmente le importan)	X					
17	En la institución se preocupan por tramitar su expediente, resolver los problemas o el requerimiento solicitado.	X					
18	El personal de la institución comprende las necesidades que presentan al acudir a la institución	X					
E. Aspectos Tangibles							
19	En la institución las diferentes oficinas están equipadas con tecnología moderna	X					
20	La institución cuenta con instalaciones físicas adecuadas, visualmente atractivas y ambientes ventilados para la atención al público.	X					
21	El personal de la institución está correctamente uniformado o con apariencia pulcra durante la atención brindada	X					
22	La institución cuentan con elementos materiales atractivos (servicios de internet, material de oficina, canales de atención, material de limpieza) que permite atender al usuario y cumplir con sus funciones	X					
Total:		22					


Evaluado por: Mg. Obispo Gavino, Edgard Aníbal
(Apellidos y Nombres del experto validador)

D.N.I.: 15589075

Fecha:

07/07/2023

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, **EDGARD ANIBAL OBISPO GAVINO**, con DNI N° 15589075, de profesión **Docente**, grado académico **Magister**, con código de colegiatura **0215589075**, labor que ejerzo actualmente como **Especialista en Educación – Educación Técnico Productiva**, en la **Unidad de Gestión Educativa Local N° 09 Huaura**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **Cuestionario para la medición de la calidad del servicio – Percepciones**, cuyo propósito es medir la **Calidad del Servicio**, a los efectos de su aplicación a los **padres de familia de una institución educativa pública del distrito de Sinsicap**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	X				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	X				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X				
4. Congruencia con los indicadores.	X				
5. Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

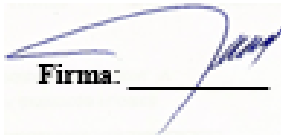
MA=Muy adecuado (X) BA=Bastante adecuado () A= Adecuado ()
PA= Poco adecuado () NA=No adecuado ()

Trujillo, a los 07 días del mes de julio del 2023

Mg. Obispo Gavino Edgard Anibal

(Apellidos y nombres del experto validador)

DNI: 15589075

Firma: 

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimada Validadora: Mg. Katerine Pamela Ocrospoma Valdivia

Nos es grato dirigirnos a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjuntamos denominado:

CUESTIONARIO PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO – PERCEPCIONES, diseñado por el Br. Roger Guido Hajar Mendoza y la Br. Rosa Elvira Zegarra Guerrero cuyo propósito es medir la Calidad del Servicio, el cual será aplicado a los padres de familia de una institución educativa pública del distrito de Sinsicap, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

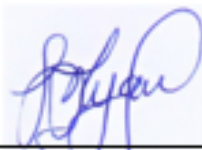
PERCEPCIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS PADRES DE FAMILIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DEL DISTRITO DE SINSICAP.

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN Y ACREDITACIÓN EDUCATIVA

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



Roger Guido Hajar Mendoza
DNI 15857217



Rosa Elvira Zegarra Guerrero
DNI 42642586

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.



Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
VARIABLE 1: Percepciones de la calidad del servicio	Fiabilidad Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa	Cumplen lo prometido	1A		
		Sincero interés por resolver problemas	2 A		
		Realizan bien el servicio en la primera	3A	X	
		Concluyen el servicio en el tiempo prometido	4A		
		No cometen errores	5A		
	Capacidad de respuesta Disposición y voluntad del personal para ayudar al usuario y proporcionar el servicio	Comunican cuando concluirán el servicio	6B		
		Ofrecen un servicio rápido	7B	X	
		Siempre dispuestos a ayudar	8B		
		Nunca están demasiado ocupados	9B		
	Seguridad Conocimiento y atención mostrada por el personal y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza	Comportamiento confiable de los empleados	10C		
		Clientes se sienten seguros	11C	X	
		Los empleados son amables	12C		
		Los empleados tienen conocimientos suficientes	13C		
	Empatía Atención individualizada que ofrece el personal a sus usuarios.	Ofrecen atención individualizada	14D		
		Horarios de trabajo convenientes para los clientes	15D		
		Tienen empleados que ofrecen atención personalizada	16D	X	
		Se preocupan por los clientes	17D		
		Comprenden las necesidades de los clientes	18D		
	Aspectos Tangibles Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación en los clientes.	Equipamiento de las oficinas	19E		
		Instalaciones físicas adecuadas	20E		
		Presentación pulcra del personal	21E	X	
		Materiales y canales de atención	22E		

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
A. Fiabilidad							
1	El personal de la institución cumple con los compromisos contraídos en la resolución de sus problemas, en la atención o trámite ofrecido	X					
2	Cuando usted acude a la institución por un problema, el personal de la institución le muestra un sincero interés en solucionarlo.	X					
3	El personal de la institución realizan bien el servicio desde la primera atención al usuario	X					
4	El personal de la institución concluye el servicio (trámite) brindado al usuario en el tiempo prometido	X					
5	En el registro de los expedientes y/o en el proceso de trámite de ellos, no se cometen errores o se pierden los expedientes	X					
B. Capacidad de respuesta							
6	El personal de la institución le comunica sobre la situación de su expediente o cuando concluirá todo el proceso del servicio requerido (trámites u otro)	X					
7	El personal de la institución le brinda una atención óptima y rápida	X					
8	El personal de la institución siempre están dispuestos a ayudarlo en sus requerimientos (trámites, orientación o solución de un problema)	X					
9	El personal de la institución nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas o escuchar sus requerimientos	X					
C. Seguridad							
10	El comportamiento del personal de la institución le transmite confianza para acudir en busca ayuda o de atención oportuna	X					
11	El personal de la institución le brinda seguridad al guardar confidencialidad de la información contenida en su expediente o de lo tratado en su consulta	X					
12	El personal de la institución le transmite con facilidad, claridad y amabilidad sus conocimientos en relación a la atención solicitada	X					
13	El personal de la institución demuestra conocimientos suficientes en los temas concernientes al servicio solicitado	X					
D. Empatía							
14	En la institución brindan una atención individualizada al usuario en los servicios que requiere (adaptan el servicio a las características y necesidades de cada usuario)	X					
15	El horario establecido por la institución para la atención al público es el adecuado	X					

16	La institución tiene personal que brinda una atención personalizada (comprenden los problemas desde el punto de vista del usuario, hacerlos sentir únicos y especiales, que realmente le importan)	X					
17	En la institución se preocupan por tramitar su expediente, resolver los problemas o el requerimiento solicitado.	X					
18	El personal de la institución comprende las necesidades que presentan al acudir a la institución	X					
E. Aspectos Tangibles							
19	En la institución las diferentes oficinas están equipadas con tecnología moderna	X					
20	La institución cuenta con instalaciones físicas adecuadas, visualmente atractivas y ambientes ventilados para la atención al público.	X					
21	El personal de la institución está correctamente uniformado o con apariencia pulcra durante la atención brindada	X					
22	La institución cuentan con elementos materiales atractivos (servicios de internet, material de oficina, canales de atención, material de limpieza) que permite atender al usuario y cumplir con sus funciones	X					
Total:		22					

Evaluado por: Mg. Ocrospoma Valdivia, Katerine Pamela
(Apellidos y Nombres del experto validador)

D.N.I.: 15737010

Fecha: 07/07/2023

Firma: 
Mg. Katerine Ocrospoma Valdivia de Soto
DOCENTE
DNU 381

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, **KATERINE PAMELA OCROSPOMA VALDIVIA**, con DNI N° **15737010**, de profesión **Docente**, grado académico **Magister**, con código de colegiatura **0215737010**, labor que ejerzo actualmente como **DOCENTE UNIVERSITARIA**, en la Institución **UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN** |

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **Cuestionario para la medición de la calidad del servicio – Percepciones**, cuyo propósito es medir la **Calidad del Servicio**, a los efectos de su aplicación a los **padres de familia de una institución educativa pública del distrito de Sinsicap**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	X				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	X				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X				
4. Congruencia con los indicadores.	X				
5. Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado (X) BA=Bastante adecuado () A= Adecuado ()
PA= Poco adecuado () NA=No adecuado ()

Trujillo, a los 07 días del mes de julio del 2023

Mg. Ocrosopoma Valdivia, Katerine Pamela

(Apellidos y nombres del experto validador)

DNI: 15737010

Firma:


Mg. Katerine Ocrosopoma Valdivia de Soto
DOCENTE
DNU 381

ANEXO 9: Reporte turnitin

PERCEPCIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS PADRES DE FAMILIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DISTRITO DE SINSICAP 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4%

2

Submitted to Universidad Nacional San Agustín

Trabajo del estudiante

1%

3

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.umch.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Católica de Trujillo

Trabajo del estudiante

1%

6

repositorio.usil.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.ucsg.edu.ec

Fuente de Internet

1%