



Universidad
Continental

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Expectativa de los colaboradores sobre la calidad de
servicio en la II.EE. Harvard de Huancayo
en el año 2017**

para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

Alberto Estanes Mondalgo Parraga

Huancayo, 2019



Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



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

Asesor

Mag. Pedro Bernabe Venegas Rodríguez

Agradecimientos

Primero quiero agradecer a Dios por ser parte fundamental en mi vida, por darme fuerzas y fe para continuar con este proyecto.

A la Universidad Continental por abrirme las puertas de esta alma mater de educación para poder cumplir con uno de mis sueños que fue estudiar la carrera de Administración.

A mi asesor, el Mag. Pedro Bernabe Venegas Rodríguez por ser una gran ser humano y profesional, ya que me brindo sus conocimientos y con dedicación se pudo sacar adelante este proyecto, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a sus conocimientos, también por tener toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

Termino con agradecer infinitamente a todos los docentes de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental que participaron en el proceso formativo de mi educación superior, por sus conocimientos y consejos compartidos durante mi formación universitaria las cuales aprendí importantes cosas de la vida universitaria y profesional.

Dedicatoria

Mi tesis quiero dedicar especialmente a todas las personas que influyeron en la culminar este proyecto, ya que con su apoyo moral me dieron fuerzas para seguir en el camino que inicie, también agradecer a Dios por permitirme vivir estas experiencias que me servirán de hoy en adelante en mi vida profesional.

Quisiera dedicar este trabajo de investigación a tres personas muy especiales mis padres Estanes y Magda. Y mi hermano Huberth. Este proyecto y logro es dedicado para ustedes, ya que finalmente logré concluir un proyecto que pensé inalcanzable, gracias infinitamente por el amor, la confianza y apoyo en todo momento a ustedes familia mil gracias.

Tabla de Contenidos

Lista de Tablas	vi
Lista de Figuras.....	vii
Resumen Ejecutivo	viii
<i>Abstract</i>	ix
Capítulo I: Introducción	1
1.1. Planteamiento y Formulación del Problema de la Investigación.....	2
1.1.1. Problemas de la Investigación.....	6
1.1.1.1. Problema general	6
1.1.1.2. Problemas específicos.....	7
1.1.2. Objetivos de la Investigación	7
1.1.2.1. Objetivo General.....	7
1.1.2.2. Objetivos específicos	7
1.1.4. Importancia y Justificación de la Investigación	8
1.2. Marco Teórico /Marco Conceptual.....	9
1.2.1. Variables	9
1.2.2. Herramienta.....	9
1.2.3. Teoría	10
1.2.5. Definición de Términos.....	12
1.3. Definiciones Operacionales	17
1.4. Supuestos, Delimitaciones y Limitaciones de la Investigación.....	18
1.4.1. Supuestos.....	18

1.4.2. Delimitaciones de la investigación.....	18
1.4.3. Limitaciones de la investigación.....	18
1.5. Hipótesis de la Investigación.....	19
1.5.1. Hipótesis general.....	19
1.5.2. Hipótesis específica.....	19
Capítulo II: Revisión de la Literatura.....	20
2.1. La Revisión de Literatura.....	20
2.1.1. Época Industrial (1930).....	20
2.1.2. Modelos normativos de certificación.....	21
2.1.3. Modelos centrados en el cliente.....	21
2.1.1.1. Escuela nórdica de la calidad de servicio.....	23
2.1.1.2. Escuela norteamericana de la calidad de servicio.....	22
2.1.4. Modelos de excelencia en la calidad.....	24
2.2. Antecedentes.....	28
Capítulo III: Metodología.....	33
3.1. Método y Diseño de la Investigación.....	33
3.1.1. Método General.....	33
3.1.2. Método Específico.....	33
3.1.3. Tipo de investigación.....	33
3.1.4. Diseño de la investigación.....	34
3.2. Población y Características de la Muestra.....	35

3.2.1. Población.....	35
3.2.2. Muestra.....	35
3.3. Consentimiento Informado y Confidencialidad.....	36
3.4. Instrumentación, Confiabilidad y Validez	37
3.4.1. Instrumentación.....	37
3.4.2. Confiabilidad.....	39
3.4.3. Validez.	40
3.5. Recolección y Análisis de Datos.....	42
Capítulo IV: Presentación y Discusión de Resultados.....	43
4.1. Perfil de los Informantes.....	43
4.2. Presentación, Contrastación y Discusión de Resultados.....	44
4.2.1. Presentación	¡Error! Marcador no definido.
4.2.2. Contrastación y discusión de hipótesis específicas	47
4.2.2.1. Contrastación y comprobación de la hipótesis específica nula1 ($H_{0e} 1$).....	47
4.2.2.2. Contrastación y comprobación de la hipótesis específica nula2 ($H_{0e} 2$).....	50
4.2.2.3. Contrastación y comprobación de la hipótesis específica nula 3 ($H_{0e} 3$).....	54
4.2.2.4. Contrastación y comprobación de la hipótesis específica4 ($H_{0e} 4$).....	58
4.2.3. Discusión de resultados.....	63
Conclusiones	67
Recomendaciones	70
Sugerencias	72

Referencias.....	73
Apéndice A. Guía de entrevista	77
Apéndice B. Instrumento de evaluación de la expectativa de la calidad	78
Apéndice C. Consentimiento informado.....	79
Apéndice D. Matriz de Comunalidades	81
Apéndice E Validez	81
Apéndice F Diagrama de caja y bigotes	82
Apéndice G Comparación de la expectativa ponderada por dimensiones	83
Apéndice H descriptivo por escala por pregunta	85
Apéndice I Histogramas de importancia relativa de las dimensiones.....	88

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Definiciones Operacionales e indicadores</i>	17
Tabla 2 <i>Resultados del Alfa de Cronbach</i>	40
Tabla 3 <i>Prueba KMO y Bartlett</i>	41
Tabla 4 <i>Perfil de informantes</i>	43
Tabla 5 <i>Estadísticas de expectativa global no ponderada</i>	44
Tabla 6 <i>Importancia relativa asignada a cada dimensión</i>	45
Tabla 7 <i>Media y desviación estándar según género</i>	48
Tabla 8 <i>Prueba de distribución normal por dimensión según género</i>	48
Tabla 9 <i>Homogeneidad de varianzas por dimensión según género</i>	49
Tabla 10 <i>Prueba no paramétrica U de Mann- Whitney para la variable género</i>	49
Tabla 11 <i>Media y desviación estándar según edad</i>	51
Tabla 12 <i>Prueba de distribución normal por dimensión según edad</i>	52
Tabla 13 <i>Homogeneidad de la varianza por dimensión según género</i>	53
Tabla 14 <i>Prueba no paramétrica U de Mann- Whitney para la variable edad</i>	53
Tabla 15 <i>Media y desviación estándar según tiempo de servicio</i>	55
Tabla 16 <i>Prueba distribución normal expectativa ponderada según tiempo de servicio</i>	56
Tabla 17 <i>Homogeneidad de varianza por dimensión según tiempo de servicio</i>	57
Tabla 18 <i>Prueba no paramétrica Kruskal Wallis para variable tiempo de servicio</i>	57
Tabla 19 <i>Media y desviación estándar según grado académico</i>	59
Tabla 20 <i>Prueba de distribución normal por dimensión según grado académico</i>	60
Tabla 21 <i>Homogeneidad de la varianza por dimensión según el grado académico</i>	61
Tabla 22 <i>Prueba no paramétrica Kruskal Wallis para la variable grado académico</i>	61
Tabla 23 <i>Contrastación de la hipótesis general</i>	63

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Determinantes de la expectativa de la calidad de servicio.....	10
<i>Figura 2.</i> Evolución de la calidad de servicio	27
<i>Figura 3.</i> Expectativa global ponderada de los colaboradores	47
Figura 4. Diferencia de la expectativa debido a género.....	50
Figura 5. Diferencia de la expectativa según edad de los colaboradores.....	54
Figura 6. Diferencia de la expectativa debido al tiempo de servicio de los colaboradores	58
Figura 7. Diferencia de la expectativa debido a grado académico	62

Resumen Ejecutivo

La presente investigación se concentra en estudiar la expectativa de la calidad de servicio, donde los colaboradores de la Institución Educativa – II.EE Harvard son protagonistas de la evaluación, ya que en la actualidad la calidad de servicio es importante para que una organización sea representativa en el servicio que brinde. El diseño de la investigación es del tipo no experimental, transeccional, descriptivo, teniendo como población conformada por 50 participantes de la plana administrativa, docentes y de servicio comprendidas por personas de ambos géneros de las edades de 18 a 59 años, hallando la muestra de la investigación a 49 participantes. Por ello se realiza esta investigación apoyado del instrumento de medición llamado SERVQUAL, cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por las organizaciones. Este cuestionario evalúa la calidad de servicio a través de las cinco dimensiones a evaluar como son: (a) fiabilidad, (b) capacidad de respuesta, (c) seguridad, (d) empatía, y (e) elementos tangibles. Teniendo como resultado final de la evaluación, se encontró diferencias de expectativa en relación a las variables: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de servicio, y (d) grado académico. De la misma manera se pudo comprobar esto estadísticamente, por ello, con suficiente evidencia empírica se puede concluir identificar las diferencias de expectativa que contribuirá al inicio de un alineamiento de la calidad entre lo que la institución educativa espera brindar y la expectativa de los colaboradores.

Palabras claves: Expectativa, calidad de servicio.

Abstract

The present investigation concentrates in studying the expectation of the quality of service, where the collaborators of the Educational Institution - IIEE Harvard are protagonists of the evaluation, since at present the quality of service is important so that an organization is representative in the service you provide. The design of the research is of the non-experimental, transectional, descriptive type, having as a population formed by 50 participants of the administrative, teaching and service level comprised by people of both genders from the ages of 18 to 59 years, finding the sample of the research to 49 participants. Therefore, this research is supported by the measurement instrument called SERVQUAL, whose purpose is to improve the quality of service offered by organizations. This questionnaire evaluates the quality of service through the five dimensions to be evaluated such as: (a) reliability, (b) response capacity, (c) security, (d) empathy, and (e) tangible elements. Having as final result of the evaluation, differences of expectation were found in relation to the variables: (a) gender, (b) age, (c) time of service, and (d) academic degree. In the same way, this could be verified statistically, therefore, with sufficient empirical evidence it can be concluded to identify the differences of expectation that will contribute to the beginning of an alignment of the quality between what the educational institution expects to offer and the expectation of the collaborators.

Keywords: Expectation, quality of service.

Capítulo I: Introducción

La presente investigación se aplica en la Institución Educativa [II.EE] Harvard que se encuentra en el sector educativo privado de la ciudad de Huancayo, en el cual, se estudio acerca de la expectativa de la calidad de servicio aplicada desde los colaboradores, según las variables dependientes, donde la expectativa de la calidad de servicio habla de 5 dimensiones: (a) elementos tangibles, (b) fiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad, y (e) empatía, las cuales serán contrastadas con las variables independientes ocupacionales: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de servicio, y (d) grado académico.

Según Pizzo (2013), la calidad de servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio: (a) accesible, (b) adecuado, (c) ágil, (d) flexible, (e) apreciable, (f) útil, (g) oportuno, (h) seguro, y (i) confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido y atendido, con dedicación y eficacia, así como sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. Estos beneficios se darán ya que es parte fundamental para que una organización brinde una adecuada calidad de servicio, es por ello que los colaboradores son los motores que dan vida al servicio. Para lograr una adecuada calidad, se debe tener la seguridad de que los colaboradores comprendan y pongan en marcha lo que quiere la organización y puedan ofrecer esa calidad de servicio necesaria, por ello se evaluará la expectativa de calidad de servicio con el fin de conocer las fortalezas y debilidades y plantear en que puedan trabajar o reforzar aspectos positivos. Si los colaboradores no tienen: (a) energía, (b) ganas, (c) precisión, y (d) capacidad de producción, el servicio no podrá ser prestado con la calidad que espera la empresa.

Para la UNESCO (2018), la educación es parte fundamental y necesaria ya que transforma vidas de una manera positiva en las personas, combatiendo la pobreza ya que todas

las personas sin distinción de raza, sexo, edad y religión tienen derecho a la formación educativa, generado el empuje al desarrollo sostenible, la instrucción debe ir acompañado de la calidad.

El Ministerio de Educación (2018), tiene el objetivo de generar oportunidades y resultados educativos de igual calidad para todos; garantizando que estudiantes e instituciones educativas logren sus aprendizajes pertinentes y de calidad; la misión del Ministerio de Educación es lograr una educación superior de calidad favorable para el desarrollo y la competitividad nacional, para así promover una sociedad que educa a sus ciudadanos y los compromete con su comunidad. Para el Ministerio de Educación las funciones a desarrollar son: (a) los diseños curriculares básicos de los niveles y modalidades del sistema educativo, (b) programas nacionales dirigidos a estudiantes, directores y docentes, (c) políticas relacionadas con el otorgamiento de becas y créditos educativos, y (d) los procesos de medición y evaluación de logros de aprendizaje.

1.1. Planteamiento y Formulación del Problema de la Investigación

El presente proyecto de investigación se realiza porque según Santomá (2008), en la actualidad la calidad de servicio es subjetiva, donde los clientes son cada vez más exigentes y los colaboradores tienen que estar en la capacidad de poder complacerlos resolviendo las dudas o problemas que puedan tener. Para realizar una excelente función administrativa en la empresa, se debe tener una base en la cual tenga un funcionamiento eficiente en todas las áreas de la empresa. Los colaboradores son pieza fundamental en una empresa, porque de ellos dependerá brindar una buena calidad de servicio para el cliente. Si se sienten parte de la organización, serán más productivos, tendrán una buena actitud para ayudar y cumplir con las exigencias que actualmente el cliente requiere. Por ello la investigación está enfocada a los colaboradores de la II.EE Harvard. Según A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, y Leonard L. Berry (1988), la calidad de los servicios es en gran parte indefinida y poco investigada, todas

las organizaciones tienen problemas de calidad, por ello es que buscan un modelo de medición de la calidad de servicio, para mejorar y dar un servicio de calidad y satisfacer al cliente, a través de una buena atención por parte del personal. Los colaboradores de dicha institución deberán tener toda información para entender el trabajo que realizan y llevarlas a cabo para un buen funcionamiento interno para cubrir las exigencias del cliente externo. Por tanto, el grado de calidad de servicio dependerá, por una parte, de la capacidad de respuesta de los colaboradores hacia las exigencias de los clientes.

Según el diario Perú 21 (2016), frecuentemente, al inicio del año escolar existen muchas quejas de los padres de familia sobre la falta de: (a) accesibilidad, (b) disponibilidad, y (c) calidad de la educación en cuanto al: (a) incumplimiento al currículo escolar, (b) condicionamiento para el acceso o continuidad en el sistema educativo, (c) deficiencias en los procesos administrativos, (d) maltrato físico o psicológico, (e) inexistencia o irregularidades en la entrega del material educativo, y (f) insuficiente e inadecuada infraestructura en las instituciones educativas. A la vez, en el mismo diario menciona un reciente estudio hecho entre el 1 y 15 de febrero del mismo año por la consultora *Global Research Marketing (GRM)* y Netquest, los limeños invierten, en promedio S/1,353 por hijo en todos estos rubros, excepto pensiones. El gasto en educación se multiplica casi por tres entre el segmento socioeconómico A (S/1,336), y D (S/464), según la consultora de investigación GRM presenta también un artículo en el diario *El Comercio*, (2016), menciona datos porcentuales en su evaluación realizada, con el 69% de encuestados con hijos en colegios privados, el gasto solo en matrículas llega a los S/ 715.00 en promedio y el costo de las pensiones a S/834.00 entre todos los segmentos, ante estas estadísticas y noticias recolectadas, los colaboradores deben tomar en consideración los distintos problemas para que sean atendidos de la mejor manera ya que muchos de ellos son indiferentes o hacen caso omiso a las quejas presentadas.

Desde el punto de vista de la Sociedad Americana para la Calidad (*American Society for Quality*), la calidad es un término muy subjetivo, sin embargo, cada persona o sector tiene su propia definición. Todas las organizaciones buscan modelos de calidad, ésta se gestiona muchas veces sin conocer la expectativa desde el punto de vista de los colaboradores por no saber cómo medirla y evaluarla. Por ello es muy necesario y urgente investigar el por qué y las causas que ahondan con mayor fuerza este problema, para así poder dar algunas alternativas de solución y mejorar la expectativa de todos los colaboradores y clientes de dicha institución para así llevarlos finalmente al mejoramiento y cambio de los puntos de vista que afecten negativamente el desarrollo institucional. La calidad es un concepto que involucra la imagen que la organización proyecta al exterior y la mejora continua de un producto o servicio. La importancia del término calidad ha alcanzado en las empresas de servicio de educación en los últimos años, para que estas empresas le den importancia y vean la necesidad de implementar estrategias internas como externas sobre calidad a fin de proporcionar no solo un servicio óptimo sino satisfacer las necesidades de los clientes. Durante los últimos años el mundo ha evolucionado de tal manera que los retos y oportunidades en calidad, tecnológica y administrativa se ha incrementado en el transcurso del tiempo. Todas las organizaciones enfrentan la necesidad de mejorar la calidad ya sea en su producto o servicio.

Muchas veces se lee sobre las Evaluaciones internacionales de Calidad Educativa, y en ese contexto se asimila a calidad el de rendimiento escolar ¿Esas ideas son las que se necesitan? ¿La Educación puede hacer otros aportes? En base a esto, resulta de interés el punto de vista de la UNESCO. Así mismo la UNESCO impulsa a que todas las personas tengan una educación de buena calidad y como derecho a acceder a ella, es de vital importancia los derechos educativos para todo el mundo en general (Pigozzi, 2004). En el contexto de este enfoque, el aprendizaje se ve influido a dos niveles: (a) a nivel del educando, la educación debe tratar de determinar y tener en cuenta los conocimientos que éste haya adquirido anteriormente,

reconocer los modos formales e informales de enseñanza, practicar la no discriminación y proporcionar un entorno de aprendizaje seguro y propicio, (b) a nivel del sistema de aprendizaje, se necesita una estructura de apoyo para aplicar políticas, promulgar leyes, distribuir recursos y medir los resultados del aprendizaje, a fin de actuar positivamente en el aprendizaje de todos. Según el Informe de seguimiento de la Educación para Todos de la UNESCO (2011), el papel de la educación se basa en: (a) el estímulo del desarrollo creativo y emocional de los educandos; (b) la contribución a los objetivos de paz, civismo y seguridad; (c) la promoción de la igualdad; y (d) la transmisión de valores culturales, tanto universales como locales, a las generaciones futuras. Muchos de esos objetivos se definen y enfocan de diversas maneras en el mundo. El grado de su consecución es más difícil de determinar que el desarrollo cognitivo.

Según las cifras Estadísticas de Calidad Educativa – Escale (2018), para el año lectivo 2017 en el distrito del El Tambo la apertura de instituciones particulares del nivel primaria se incrementó en 2%, a pesar de ello, disminuyó en 1% las matriculas en instituciones particulares, la cual puede deberse a cambio de residencia, insatisfacción con el servicio educativo brindado, factores económicos entre otros.

Frente a las evidencias de cifras mencionadas, el problema está basado en investigar la calidad de servicio desde la expectativa de los colaboradores en la II.EE Harvard, que permitirá desarrollar la evaluación de la calidad de servicio ofrecida y proponer sugerencias y/o recomendaciones que permitirá un crecimiento institucional. Es así que se entrevistó al Director de la II.EE donde el entrevistado menciona que tienen una propuesta de calidad, sin embargo nunca midieron la expectativa de los colaboradores frente a este modelo, por lo tanto se especula de que hay un problema de alineamiento de la propuesta que quiere el colegio con lo que piensan sus colaboradores y en consecuencia va ser muy difícil que se brinde la calidad adecuada a los clientes, a su vez también manifestó su inquietud, debido a que el incremento

de matrículas desde el año 2011 hasta la actualidad, ha tenido una disminución, siendo así, que para el año 2017 solo se incrementó un 2% de igual modo, existieron alumnos retirados, de los cuales el 47% indicaban que lo hacían por inconformidad por el servicio educativo, las cuales se evidencia en la ficha de datos elaborada por Escala (2018), A su vez, se diagnostica que los posibles factores que influyen en las cifras mencionadas líneas arriba, es que la II.EE Harvard no cuenta con componentes básicos de calidad tales como: (a) Infraestructura y equipamientos adecuados, se observa que las instalaciones de la II.EE es una casa que lo adecuaron y no ha sido diseñado especialmente para ser una escuela y brindar el servicio de educación de calidad, (b) Servicios educacionales complementarios, las áreas recreativas es reducido para la cantidad de estudiantes que hay en la II.EE, (c) transparencia de información institucional, la II.EE no cuenta con página web; esta es una herramienta muy importante que debe implementar Harvard ya que ayuda a gestionar tramites online, divulgación de información institucional como la misión, visión, principios, valores, reglamentos, etc. Dicha guía de entrevista se presenta en el Apéndice A. Por ello el problema está basado en investigar la expectativa de la calidad de servicio en los colaboradores en la II.EE Harvard.

1.1.1. Problemas de la Investigación

Según Bernal (2006), “Problema es todo aquello que se convierte en objeto de reflexión y sobre el cual se percibe la necesidad de conocer y, por lo tanto, de estudiar”. En este sentido, el problema no es: (a) algo disfuncional, (b) molesto, o (c) negativo, sino todo aquello que incite a ser conocido, pero teniendo en cuenta que su solución sea útil, es decir, buscando una respuesta que resuelva algo práctico o teórico.

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

1.1.1.1. Problema general

¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre colaboradores en la I.I.E.E. Harvard?

1.1.1.2. Problemas específicos

- Existen diferencias en la calidad de servicio debido al género entre colaboradores de la II.EE Harvard.
- Existen diferencias en la calidad de servicio debido a la edad entre colaboradores de la II.EE Harvard.
- Existen diferencias en la calidad de servicio debido al tiempo de servicio entre colaboradores de la II.EE Harvard.
- Existen diferencias en la calidad de servicio debido al grado académico entre colaboradores de la II.EE Harvard.

1.1.2. Objetivos de la Investigación

Según Bernal (2006), los objetivos de investigación son los propósitos del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse; por lo tanto, todo el desarrollo del trabajo de investigación se orientará a lograr estos objetivos. Éstos deben ser claros y precisos para evitar confusiones o desviaciones; sin embargo, esto no implica que los objetivos no puedan modificarse durante la realización de la investigación, porque en algunos casos es necesario hacerlo. Puesto que todo objetivo implica la acción que se desea lograr.

A continuación, se plantean el siguiente objetivo general:

1.1.2.1. Objetivo General

Identificar diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los colaboradores de la II.EE Harvard.

1.1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género entre colaboradores de la II.EE Harvard.
- Identificar las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad entre colaboradores de la II.EE Harvard.

- Identificar las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio entre colaboradores de la II.EE Harvard.
- Identificar las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al grado académico entre colaboradores de la II.EE Harvard.

1.1.3. Importancia y Justificación de la Investigación

La expectativa de la experiencia del servicio en la II.EE, es importante desde el punto de vista de los colaboradores ya que al no tener un alineamiento de lo que quiere la institución los colaboradores no podrían brindar una adecuada calidad de servicio, y al tener evidencias de la institución educativa sobre el servicio que se brinda, los resultados obtenidos en las encuestas ayudarán a medirla e investigarla a fin de entender lo que esperan y entienden los colaboradores en relación al servicio, de esta manera, se podrá brindar un buen servicio al cliente.

La investigación se realiza porque actualmente existe una gran exigencia por parte de los clientes en cuanto a la calidad de servicio, ya que el sector educativo está creciendo constantemente, por ello, los colaboradores son fundamentales en una organización y deben estar preparados y capacitados para cubrir las expectativas exigentes de los clientes, conocer la importancia de calidad de servicio en una organización es importante porque el servicio al cliente ha venido tomando fuerza con el pasar de los años; también, la competencia se ha incrementado radicalmente, mientras exista más competitividad, los clientes tienen mayores opciones para poder decidir con que producto o servicio quedarse, es ahí donde se identifica la importancia de ir moldeando, perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ellos (as) serán quienes tendrán la decisión final de elegir. Esta investigación contribuirá para poder dar una base o iniciativa de solución a los encargados de dicha II.EE, y busquen solucionar los problemas encontrados y alinearlos para mejorar y dar una buena calidad de servicio.

Es preciso aclarar que la investigación en curso forma parte de una investigación transversal sobre calidad de servicio en instituciones educativas privadas de la ciudad de Huancayo, el cual incluye a otras instituciones con similares características a las de la II.EE. Harvard; es decir, el aporte con el que se contribuye es, en primera instancia, a la institución en mención, y en seguida, a la comprensión de la calidad de servicio en el sector educativo primario de la ciudad.

1.2. Marco Teórico /Marco Conceptual

1.2.1. Variables

A. Calidad de servicio desde la expectativa de los colaboradores, las cuales se dividen en 5 dimensiones:

- Elementos tangibles.
- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.

B. Ocupacionales representadas por:

- Edad.
- Genero.
- Tiempo de servicio.
- Grado académico.

1.2.2. Herramienta

SERVQUAL mide la expectativa de la calidad de servicio se entiende por las cinco dimensiones utilizadas en la investigación las cuales se presentan a continuación:

- Elementos Tangibles.
- Fiabilidad.

- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.

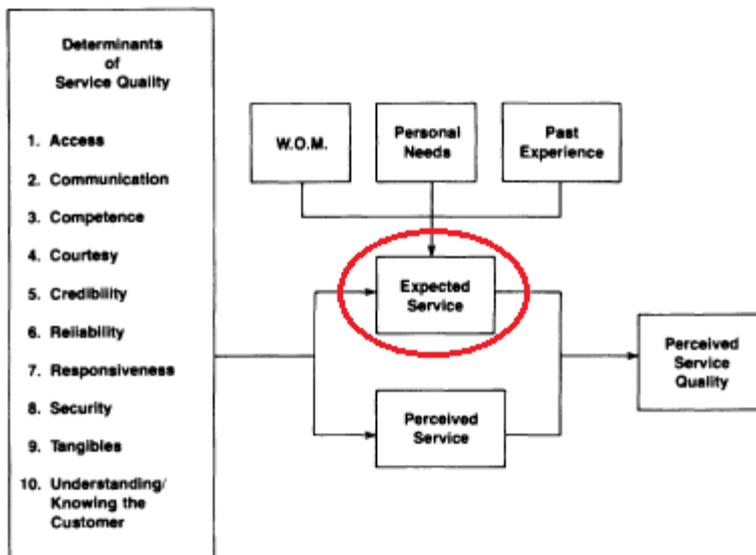


Figura 1. Determinantes de la expectativa de la calidad de servicio

Nota: Tomado de “*American Marketing Association*”, por A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml y Leonard L. Berry. 1985. Vol. 49

1.2.3. Teoría

La teoría se basa en el libro *Calidad total en la gestión de servicios* en donde se encuentra la identificación para poder medir la calidad a través de cinco dimensiones, respaldado por el instrumento SERVQUAL.

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Se utiliza un cuestionario que evalúa la calidad de servicio en las que incluye las cinco dimensiones como: (a) fiabilidad, (b) capacidad de respuesta, (c) seguridad, (d) empatía y (e) elementos tangibles. Está establecido por una escala de respuestas múltiples la cual está diseñada para comprender las expectativas de los clientes con relación al servicio.

El modelo SERVQUAL de calidad de servicio mide lo que el cliente espera de la institución que presta el servicio mencionando las cinco dimensiones citadas, contrastando esa

medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones. Estableciendo así la brecha entre las dos mediciones que ayudaran a identificar lo que cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo, se pretende facilitar acciones que ayuden a mejorar adecuadamente a la calidad de servicio.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

- Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.
- Elementos importantes que limitan las expectativas del cliente:
- Comunicación boca a oreja, opiniones y recomendaciones de terceros sobre la experiencia del servicio que hayan tenido. Comunicaciones externas, que la propia institución realice actividades sobre las prestaciones que brinda su servicio y que alcance a las expectativas que el cliente tiene sobre las mismas.

Según Zeithaml et al., (1993), el instrumento SERVQUAL posee cinco dimensiones como son: (a) Elementos tangibles, (b) fiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad, y (d) empatía. El instrumento está conformado por un cuestionario que distinguen dos partes: (a) La primera está relacionada a las expectativas, la cual está conformada por 22 afirmaciones que pretenden identificar las expectativas que los clientes tienen con respecto al servicio brindado en las que el encuestado debe situar, en una escala de 1 a 7 el grado de expectativa para cada una de las afirmaciones; (b) La segunda es referente a las percepciones, la cual está conformada por las mismas 22 afirmaciones en las que el encuestado debe situar, en una escala de 1 a 7 el grado de expectativa para cada una de las afirmaciones, teniendo como diferencia que estas están direccionadas a la forma en que se brinda el servicio en concreto. El instrumento

SERVQUAL detalla información sobre las opiniones que tienen los clientes acerca del servicio que se ofrece, esto permite identificar el nivel de desempeño con el que se realiza el servicio, recibir sugerencias de como brindar el servicio y lograr una satisfacción total del servicio. Todo ello enfocado desde perspectiva de cliente.

1.2.4. Expectativa de la calidad del servicio

Según Zeithaml y Bitner (2002), debido a que las expectativas juegan un papel fundamental cuando el cliente evalúa los servicios, los profesionales de marketing necesitan y quieren comprender los factores que le dan forma. Los profesionales del marketing también desearían tener bajo su control esos factores, pero muchas fuerzas que influyen sobre las expectativas del cliente son incontrolables. Las expectativas de la calidad de servicio se forman por muchos factores incontrolables; desde las experiencias que el cliente vive con otras organizaciones hasta el efecto de su publicidad sobre el estado psicológico de los clientes en el momento de la prestación del servicio. En términos estrictos, lo que los clientes esperan es tan diverso como su educación, sus valores y experiencias.

1.2.5. Definición de Términos.

A continuación, se presenta las variables y también diferentes términos que ayudaran a entender la investigación desarrollada.

1.2.5.1. Calidad de servicio.

Según Zeithaml y Bitner (2002), un servicio de calidad es el que logra adaptarse a las determinaciones del cliente, es analizar como el cliente percibe lo que sucede basándose en sus expectativas de servicio. Un buen sistema de calidad de servicio se puede constituir en el diferenciador de los servicios que se ofrece.

La evaluación de la calidad del servicio se centra específicamente en las dimensiones del servicio como son: (a) elementos tangibles, (b) fiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d)

seguridad y (e) empatía. En la investigación se toma como variables ocupacionales a: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de servicio y (d) grado académico.

1.2.5.2. Elementos tangibles.

Según Zeithaml et al., (1993), involucra la parte visible del servicio, en esta, el cliente del servicio evalúa la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y folletos de comunicación.

1.2.5.3. Fiabilidad.

Según Zeithaml et al., (1993), es desarrollar el servicio de una forma fiable y cuidadosa. Es brindarle confianza al cliente sobre el servicio brindando y desarrollarla sin pormenores.

1.2.5.4. Capacidad de respuesta.

Según Zeithaml et al., (1993), es brindar un servicio rápido con la única finalidad de ayudar a los usuarios. Es hacer sentir al cliente que se está preocupado por sus intereses.

1.2.5.5. Seguridad.

Según Zeithaml et al., (1993), en esta dimensión el empleado que brinda el servicio ejerce una importante función de acuerdo a los conocimientos que tiene respecto al servicio y el cómo los desarrolle permitirá brindar credibilidad y confianza al cliente. Es por ello, que la persona encargada del servicio debe poseer las fortalezas necesarias para generar una imagen corporativa adecuada en la prestación del servicio, haciendo llegar la información del servicio al cliente con claridad y tranquilidad.

1.2.5.6. Empatía.

Según Zeithaml et al., (1993), es ponerse en el lugar del cliente, y dentro de lo posible generarle posibles alternativas de solución frente a inconvenientes generados con el servicio. Esta permite que la atención sea personalizada.

1.2.5.7. Género.

Según Araya (2015), citando a Scott (1999), el género es “un elemento constitutivo de las relaciones basadas en las diferencias que distinguen los sexos y comprende tres elementos interrelacionados que contemplan la dimensión simbólica, la dimensión social y la dimensión individual” (p. 293). A consideración de Scott (1999), estos elementos vienen a ser:

(a) los símbolos y mitos culturalmente disponibles que evocan representaciones múltiples, (b) los conceptos normativos que manifiestan las representaciones de los significados de los símbolos y que se expresan en doctrinas religiosas, educativas, científicas, legales y políticas, que afirman categóricamente y unívocamente el significado de varón y mujer, masculino y femenino, (c) las instituciones y organizaciones sociales de las relaciones de género: el sistema de parentesco, la familia, el mercado de trabajo segregado por sexos, las instituciones educativas, la política, y (d) la identidad subjetiva de género. (p. 293).

1.2.5.8. Edad.

Según la Real Academia Española la edad es cada uno de los periodos que se considera dividida la vida humana.

1.2.5.9. Tiempo de servicio.

Según Wolters Kluwer (s.f), es el tiempo que alguien ha permanecido en un cargo o empleo.

1.2.5.10. Grado académico.

Según Ley universitaria (2014), Las universidades otorgan los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y los títulos profesionales que correspondan, a nombre de la Nación. Las universidades que tengan acreditación reconocida por el organismo competente en materia de acreditación, pueden hacer mención de tal condición en el título a otorgar. Para fines de

homologación o revalidación, los grados académicos o títulos otorgados por universidades o escuelas de educación superior extranjeras se rigen por lo dispuesto en la presente Ley.

Definiciones que ayudan a comprender la investigación

1.2.5.11. II.EE.

Según Alonso (Ed. 2004), es un sistema organizado de estructuras que está fuertemente arraigado de valores, sentimientos y actitudes con una finalidad conocida por todos: la gestión del proceso enseñanza aprendizaje. Pero, en sí misma es un sistema basado en el intercambio de información entre los emisores y receptores. Donde los papeles tanto del emisor como del receptor se ven intercambiados permanentemente.

1.2.5.12. Expectativa.

Según Navas (1990), es la anticipación de un evento o consecuencia futura.

1.2.5.13. Calidad.

Según Juran y Gryna (1993), “La calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad)”. La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas.

1.2.5.14. Servicio.

Según Zeithalm y Bitner, M. (2000), proponen una distinción entre Servicio y lo que se define como Servicio al Cliente. Para ellas, Servicio, es suministrado por una empresa que ofrece “Servicios” como propuesta de valor y Servicio al Cliente, son mejoras a la propuesta de valor de cualquier tipo de productos sean tangibles o no. Existen cuatro elementos o características de consideración propuestas por Zeithalm al hablar de servicio, el primero, la

Intangibilidad, segundo la Heterogeneidad, tercero la producción y consumo simultáneo y el cuarto, ser no perecedero.

1.2.5.15. Cliente interno.

Para la OBS Business School (2014), el cliente interno es el elemento primordial de una empresa, que toma el resultado o producto de un proceso como recurso para realizar su propio proceso. Posteriormente, otorgara su resultado a otro colaborador de la empresa para continuar con el proceso hasta acabarlo y ponerlo a venta, y lo adquiera el cliente externo. Por lo que, cada colaborador es cliente y a su vez proveedor dentro de la empresa. Existen tres tipos de clientes internos: (a) ejecutivos, (b) comercial, y (c) operativo. El cliente interno debe tener toda la información posible de la organización entender su labor para llevarlo a cabo desde el punto de vista, de la empresa y del cliente. Asimismo, el cliente interno debe ver la formación como una oportunidad personal y también propia de la empresa ya que se supone que es algo positivo para él.

El cliente interno debe facilitar información valiosa que surja de su trato con el cliente externo como de los productos, con el fin de mejorar sus funciones. Además, debe tener una visión global de la empresa lo que le permitirá desenvolverse de la mejor manera en su área, también es importante que los colaboradores cumplan con funciones distintas a las que están encomendadas en la organización para el crecimiento de la empresa ya que es un requisito de que los colaboradores conozcan en su totalidad a la empresa.

1.3. Definiciones Operacionales

Tabla 1

Definiciones Operacionales e indicadores

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicador	Operacionalización	Escala	Valor final
Expectativa de la Calidad de Servicio	Según Parasuraman (1993), el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto En términos de servicio significaría “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio	1 elementos tangibles	Puntaje numérico entre 1 y 7	\sum ítems 1 al 4	Ordinal	\sum de 22 ítems/ # de encuestados
		2 fiabilidad		\sum ítems 5 al 9		
		3 capacidad de respuesta		\sum ítems 10 al 13		
		4 seguridad		\sum ítems 14 al 17		
		5 empatía		\sum ítems 18 al 22		
Ocupacionales	Según la Organización internacional de trabajo (1994), Es un “sistema para la organización y agregación de datos relativos a la ocupación que garantiza una coherencia entre la recogida, tabulación y análisis de datos, constituyéndose en un instrumento de armonización e infraestructura estadística.”	1. Genero	Masculino Femenino		Ordinal	
		2. Edad	de 20 a 24 años de 25 a 29 años de 30 a 34 años de 35 a 39 años de 40 a 44 años			
		3. Tiempo de servicio	menos de 1 año de 1 a 2 años de 3 a 4 años de 5 a 6 años de 7 a 8 años			
		4. Grado académico	Sin grado Técnico Bachiller Magister Doctor			

Nota: Tomado y adaptado de “Matriz operacional de la variable y matriz de consistencia Programa de titulación de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle la Cantuta” por Dr. R, Marroquín 2012

1.4. Supuestos, Delimitaciones y Limitaciones de la Investigación

1.4.1. Supuestos

En la siguiente investigación se realizó bajo el supuesto de que:

- Los colaboradores comprendieron las preguntas del cuestionario.
- Respondieron con veracidad.
- La participación fue voluntaria.

1.4.2. Delimitaciones de la investigación

- El estudio se ejecuta mediante la estrategia de investigación de estudio de caso, por lo que sus resultados son aplicables a la unidad de análisis en este caso en la II.EE Harvard en las dos sedes la cual se tuvo acceso por cercanía del asesor que ayudó en la investigación.
- Se consideró a los colaboradores que estuvieron presentes, mas no a los que solicitaron permisos por motivos desconocidos.
- El estudio se realizó en las dos sedes de la II.EE. Harvard que están ubicados en Jr. Julio Sumar N° 441- El Tambo y Jr. Huayna Capac N° 240 – El Tambo
- El nivel educativo donde se realizó la evaluación a los colaboradores es el nivel secundario.

1.4.3. Limitaciones de la investigación

- En el estudio de la investigación hubo limitaciones tanto en el tema económico.
- También una de las limitaciones fue el tiempo para realizar este estudio de investigación.
- El tema de horarios de la II.EE también fue una de las limitantes.
- Poca colaboración de los docentes, personal administrativo y de servicio, quienes no tenían entendido de la aplicación del instrumento.

- Falta de comunicación asertiva con la plana administrativa; puesto que no tenían conocimiento de la aplicación de la encuesta en la II.EE. Harvard; siendo así, la demorará y malestar de algunos docentes al momento de la aplicación del cuestionario.
- El día de la evolución del cuestionario faltó un colaborador los motivos se desconoce.

1.5. Hipótesis de la Investigación

A continuación, se presentan las hipótesis de la investigación.

1.5.1. Hipótesis general

Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los colaboradores de la II.EE Harvard.

1.5.2. Hipótesis específicas

- Existe diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género entre los colaboradores de la II.EE Harvard.
- Existe diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad entre los colaboradores de la II.EE Harvard.
- Existe diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio entre los colaboradores de la II.EE Harvard.
- Existe diferencias en la expectativa de la calidad servicio debido al grado académico entre los colaboradores de la II.EE Harvard

Capítulo II: Revisión de la Literatura

En este capítulo, se presenta la revisión sobre la evolución de la calidad de servicio, mencionando sus conceptos respectivos desde su etapa inicial hasta la actualidad, también se menciona las diferentes modelos de calidad de servicio que se han venido desarrollando en el tiempo, para la definición y conceptos de los mismos se optó por diferentes fuentes, entre ellas libros, visita a la biblioteca, *papers*, y bases de datos como: (a) *Google academic*, (b) Proquest, y (c) Redalyc, que ayudara a entender mejor los conceptos y significados de los mismos, de la misma manera se menciona los antecedentes de la investigación.

2.1. La Revisión de Literatura

Según Catalán, (2014), A nivel mundial, el tema de calidad es una parte fundamental que ha cobrado relevancia en este nuevo ambiente de globalización, por ello es muy importante la implementación de planes de mejoramiento como son certificaciones externas sobre la excelencia en la entrega de productos y servicios que garanticen liderazgo, esto es muy importante ya que el ámbito económico está en un intercambio constante.

La calidad surge como una temática de mucha importancia en tiempos antiguos, ya que parte fundamental se dio desde la época industrial, dado que se consideraron en las acciones para poder mejorar poco a poco.

2.1.1. Época Industrial (1930).

En esta época se concentraban específicamente en el área manufacturera, el concepto de calidad se reducía y comprobaba de que los productos terminados eran entregados y supuestamente cumplían con dichos estándares predefinidos para su fabricación, asegurando su funcionamiento y eficiencia en el proceso de producción, dichos productos eran verificados en la última fase de la de la cadena de producción. A pesar de que el proceso era sencillo, las pérdidas se podían identificar en el último proceso y por lo tanto no eran evitables, más adelante los productores se dieron cuenta que era necesario establecer una serie de procesos que puedan

dar solides en cuanto a la calidad. En este ámbito las normas ISO empezarían a tener mayor relevancia, en cuanto a tener un mayor orden en los procesos de producción de bienes y servicios, definiendo fases, resultados críticos y criterios de cumplimiento.

En el caso de la calidad de los servicios, los pasos eran similares. En un primer momento la calidad se evaluaba como si fuera un producto tangible en base a cumplimiento de estándares y objetivos, por ejemplo: (a) tiempo de demora, sin embargo, con el pasar del tiempo se observó y reconoció que todos los procesos de organización se derivan de una manera u otra en el cliente.

2.1.2. Modelos normativos de certificación.

Las normas ISO son parte importante en cuanto a estandarización. En 1947 se fundó la Internacional *Organization for Standardization* (ISO), esto eran una federación internacional de organismos nacionales de más de 140 países, cuya misión era proporcionar el desarrollo a nivel mundial incentivando a la estandarización y actividades relacionadas para facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios. Sus normas más conocidas de la organización son el ISO 9000 y 14000. Los principios de la gestión de la calidad según la norma ISO 9000 son: (a) organización enfocada al cliente, (b) liderazgo, (c) participación del personal, (d) enfoque de procesos, (e) enfoque del sistema hacia la gestión, (f) mejora continua, (g) enfoque hacia la toma de decisiones y (h) relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

2.1.3. Modelos centrados en el cliente.

Estos modelos definen la calidad desde el punto de vista del cliente. Es este quien evaluara el producto y servicio final entregado por la organización, en base de algunos aspectos que se agrupan en torno a varios factores. Si bien en este ámbito las propuestas son diversas se menciona uno de los modelos más ampliamente difundido y que ha sido adaptado para variadas industrias. Según Parasuraman Zeithaml y Berry (1986), el modelo SERVQUAL es un modelo de medición de la calidad de servicio, multidimensional, las cuales se definieron inicialmente

diez determinantes, para después ser reducidas posteriormente a cinco dimensiones las cuales se utilizaron en la investigación en curso, ya que ayudaran a medir la expectativa de la calidad del servicio, este modelo está bastante masificado y es de fácil su comprensión.

2.1.1.1. Escuela norteamericana de la calidad de servicio.

El modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. Es sin lugar a dudas el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala 2. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), “partieron del paradigma de la des confirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL”. Este instrumento permitió acercarse a la medición mediante la evaluación separando las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación. Estos comentarios apuntaban hacia diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, depende del tipo de servicio y/o cliente. Inicialmente identificaron diez determinantes de la calidad de servicio, así: (a) elementos tangibles, (b) fiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d) profesionalidad, (e) cortesía, (f) credibilidad, (g) seguridad, (h), accesibilidad, (i) comunicación, (j) comprensión a los clientes.

Luego de las críticas recibidas, manifestaron que estas diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) y realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco las cuales son: (a) empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario), (b). Fiabilidad: Habilidad

para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, (c). Responsabilidad: Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad), (d). Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido, (e) Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Cada una de estas dimensiones es conformada por 22 ítems, las cuales son agrupadas en dos grupos cada uno de 22 ítems, donde el primer grupo está enfocada a las percepciones y el segundo grupo orientada a las expectativas. Se establecen los puntajes por cada ítem, posteriormente se halla la media de los resultados y se realiza la toma de decisiones evaluando el peso de cada dimensión en la calidad de servicio. Este modelo servirá como eje principal en la expectativa del cliente y sus exigencias (p. 26).

2.1.1.2. Escuela nórdica de la calidad de servicio.

Este modelo, es también conocido como modelo de la imagen, según Grönroos (1988), relaciona la calidad con la imagen corporativa. Este autor es uno de los pioneros en cuanto al desarrollo de modelos sobre calidad en los servicios. Grönroos propone el modelo para gestionar la calidad de servicio percibida, el modelo descansa sobre la base de que a la hora de hablar de calidad de servicio resulta imprescindible prestar atención a las dos dimensiones que la integran: (a) dimensión técnica; implica valorar correctamente que esperan los clientes, el autor identifica en su modelo algunos factores que afectan a dicha dimensión como máquinas y tecnología informática, habilidades técnicas de los empleados, soluciones técnicas y conocimiento y (b) dimensión funcional; implica como se ofrece el servicio el autor también identifica algunos factores que afectarían a la dimensión mencionada como son accesibilidad, apariencia, actitudes, predisposición al servicio, comportamiento, relaciones internas, contacto con el cliente de la calidad. Ambas dimensiones influyen a su vez en la determinación de la imagen corporativa de la empresa, la cual afecta a la calidad de servicio percibida por el cliente.

2.1.4. Modelos de excelencia en la calidad.

La misión básica de este modelo es dar fortaleza a la competitividad de las organizaciones y asegurar el cumplimiento de estándares de calificación internacional, los modelos de excelencia constituyen una base para la realización y autoevaluación de organizaciones y para proporcionar retroalimentación a sus usuarios. En general son modelos que abarcan de tal forma de que las organizaciones se integren. La mayoría de las iniciativas están a cargo de instituciones que son responsables de hacer las certificaciones y entrega de premios anuales a instituciones destacadas. Dentro de la investigación se consideró los principales modelos más utilizados en la actualidad como son: (a) Norma ISO de calidad 9000, (b) Norma ISO de calidad 14000, (c) Modelo EFQM, (d) Modelo Deming, (e) Modelo Malcom Baldrige y (f) Modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión, cabe mencionar que estos modelos son sometidos a actualizaciones y aplicados internacionalmente.

2.1.4.1. Normas ISO de la calidad 9000, 14000 (1928).

Según ISO (2010), las normas ISO de calidad surgen con el fin de normalizar las iniciativas en gestión de calidad que presentaba el interés en diferentes países. Es así que en 1947 se funda la *International Organization for Standardization* (ISO), federación internacional que está constituida por 140 países, teniendo como tarea primordial promocionar el desarrollo mundial de la estandarización y actividades relacionadas para facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios y desarrollar la cooperación en los ámbitos de la actividad intelectual, científica, tecnológica y económica. Para ISO (2010), las normas más destacadas son las series 9000 y 14000. Las normas ISO 9000, está conformada por los principios de la gestión de la calidad las cuales son: (a) organización enfocada al cliente, (b) Liderazgo, (c) Participación del personal, (d) Enfoque a procesos, (e) Enfoque del sistema hacia la gestión, (f) Mejora continua, (g) Enfoque hacia la toma de decisiones y (h) relación

mutuamente beneficiosa con el proveedor, la norma ISO 9000, está enfocada en el sistema de gestión de la calidad.

2.1.4.2. Modelo Deming (1951).

El modelo Deming, se desarrolla en Japón el año 1951 por la JUSE (Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros). Este modelo recoge la aplicación práctica de las teorías japonesas del Control de la Calidad y forma parte de las bases de la Calidad total. Es un modelo más orientado al ámbito industrial. Se pretende comprobar, a través de una evaluación, que la implantación de mecanismos de control de calidad en todas las partes de la organización, hayan logrado los resultados esperados. El fin último es la satisfacción del cliente y el bienestar público. Este modelo recoge diez criterios de evaluación de la gestión de calidad de la organización. (a) políticas y objetivos, (b) organización y operativa, (c) educación y su diseminación, (d) flujo de información y su utilización, (e) calidad de productos y procesos, (f) estandarización, (g) gestión y control, (h) garantía de calidad de funciones sistemas y métodos, (i) resultados y (j) planes para el futuro.

2.1.4.3. Modelo Malcom (1987).

El modelo Malcolm Baldrige es un modelo de gestión de excelencia estadounidense Su aplicación se incentiva a través del Premio Nacional de Calidad Malcom Baldrige, que se crea en Estados Unidos el año 1987, cuando había una gran proliferación de productos japoneses en el mercado. En la creencia de que la Gestión de Calidad Total es necesaria para que las organizaciones puedan competir en el mercado internacional, surge el proyecto del Premio Nacional de la Calidad Americano. El objetivo de su implementación es promocionar el uso de la gestión de calidad total para aumentar la competitividad de las empresas. Los criterios que el Modelo considera para su evaluación son: (a) liderazgo, (b) planificación estratégica, (c) enfoque en el cliente y en el mercado, (d) dimensión análisis y dirección del conocimiento, (e)

enfoque de los recursos humanos, (f) dirección de procesos y (g) resultados económicos y empresariales.

2.1.4.4. Modelo EFQM (1992).

Es un modelo que mide la calidad de la gestión o sea la excelencia empresarial, no normativo, que tiene por concepto central la evaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los nueve criterios. Es una visión integradora de otros enfoques, fue desarrollado por la European Fundación Quality Management, entidad sin fines de lucro, fundada en 1989 por 14 empresas europeas y cuya misión es mejorar la posición competitiva de las compañías líderes de Europa en el mercado mundial. Como parte de su acción y para estimular la preocupación por el tema de la calidad la EFQM otorga todos los años el Premio Europeo a la Calidad, utilizando como criterio de decisión el Modelo de Excelencia EFQ, el cual considera una serie de criterios de excelencia empresarial que abarcan todas las áreas de funcionamiento de la organización. Considera, además, un conjunto de reglas para evaluar el comportamiento de la organización en cada criterio.

2.1.4.5. Modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión (1999).

FUNDIBEQ (2015), a nivel iberoamericano se tiene el modelo de excelencia en la gestión creado en el año 1999 y actualizado en el año 2005. Está a cargo de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ), que lo difunde y promueve. El modelo puede ser aplicado a todo tipo de empresas y sirve como referente para evaluar una organización, establecer planes de progreso, identificar sus puntos fuertes y áreas de mejora, y así mismo es una poderosa fuente de información para el desarrollo y la planificación estratégica. El Modelo sirve también como referencia para el Premio Iberoamericano de la Calidad e incluye un Glosario Iberoamericano de Términos de Calidad y Excelencia.

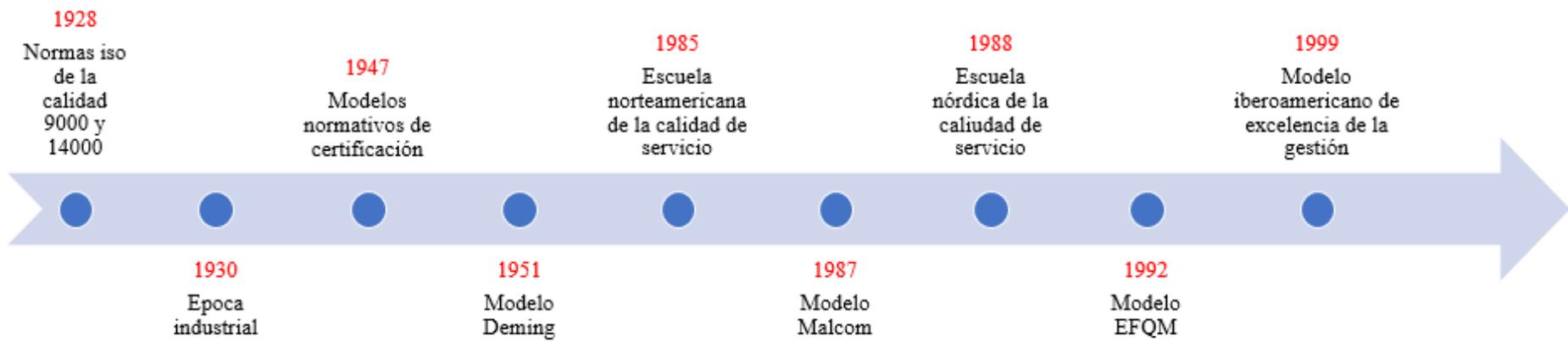


Figura 2 Evolución de la calidad de servicio

El modelo Iberoamericano se deriva directamente del modelo europeo, por lo anterior, sigue su estructura en la mayoría de los aspectos, pero introduce dos variaciones a nivel de sus criterios, cambiando en el ámbito de los facilitadores, y que está referido a procesos por la atención a los clientes y extendiendo el concepto de liderazgo del modelo europeo a liderazgo y estilo de gestión. También existen diferencias en los sub criterios que componen cada modelo.

2.2. Antecedentes

En la investigación de Díaz (2010), de título “Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales”. Tesis para optar el grado académico de Magister en Educación con mención en evaluación y acreditación de la calidad de educación. En la institución: UNMSM – Perú. El principal problema es ¿Cuáles son los niveles de validez y confiabilidad que posee el instrumento que se ha elaborado para medir la calidad del servicio que brindan las Instituciones Educativas Parroquiales? El cual esta tesis tiene como objetivos Elaborar un instrumento para evaluar la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas parroquiales, Someter a pruebas de confiabilidad el instrumento elaborado, Validar el instrumento para evaluar la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas parroquiales, Diagnosticar el nivel de calidad del servicio educativo que se brinda en la Institución Educativa Reina de la Paz. Por ello se genera una hipótesis sobre: El instrumento que se ha elaborado para medir la calidad del servicio que se brinda en instituciones educativas parroquiales posee altos niveles de validez y confiabilidad. En cuanto a la investigación realizada por Díaz existe una similitud con respecto a la investigación realizada, ya que en dichas investigaciones se trabaja con un instrumento de medición y también trabaja el sector educativo, otra de las similitudes existentes en dichas investigaciones es que verifican la validez y confiabilidad sobre la calidad de servicio.

Martell (2014), desarrolló su tesis titulada “Calidad de servicio y Burnout en instituciones educativas privadas y públicas”. Tesis para optar el grado académico de Maestro en educación con mención en gestión de la calidad, autoevaluación y acreditación. En la institución: USMP – Perú. El principal problema es que ¿Existen diferencias de la Calidad de Servicio y el Burnout entre una I.E. privada y una I.E. pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011? El cual esta tesis tiene como objetivo. Determinar las diferencias de la calidad de servicio y del Burnout entre una institución educativa privada y una institución educativa pública del distrito de Bellavista – Callao y tiene como hipótesis que la I.E. particular presenta mayor satisfacción de la calidad de servicio y más Burnout en sus trabajadores que la I.E. pública del distrito de Bellavista – Callao. En cuanto al estudio realizado por Martell quien halló el resultado siguiente: existen diferencias significativa en la calidad de servicio entre las instituciones educativas identificando que la II.EE particular evaluada por el investigador tiene mayor calidad de servicio que la II.EE pública del distrito de Bellavista-Callao, lo cual presenta similitud con el resultado de la investigación presente y con la institución ya que la investigación está dirigida a una II.EE particular; Otra similitud hallada es que la dimensión elementos tangibles mencionada en el presente estudio y la dimensión mantenimiento mencionada por Martell, ya que ambos se enfocan a la apariencia de las instalaciones de la institución como: (a) adecuada infraestructura (b) equipos (c) personal calificado y (d) materiales de comunicación que ayuden a complementar la educación en dichas instituciones educativas. Sin embargo, una diferencia fundamental es que la investigación puesta como antecedente se concentra en preguntarles sobre la calidad de servicio a los estudiantes de dichas instituciones, mientras que la investigación en curso el enfoque es en los colaboradores de la II.EE Harvard.

Quispe (2015), desarrollo la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto – Andahuaylas”.

Facultad de ciencias de la empresa. Lo cual tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. Cuyos presenta similitud en cuanto a la investigación realizada ya que hallo el resultado siguiente: existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas. Esta investigación presenta una similitud al resultado de la investigación presente, ya que la investigación comparada se prioriza en hablar de la relaciones directas entre satisfacción y calidad de servicio encontrándose con una diferencia con la investigación presente ya que en la investigación en curso se habla de la expectativa de la calidad de servicio de los colaboradores; Otra de las diferencias encontradas en la presente investigación y las mencionadas por Quispe es, que para evaluar su instrumento considero cinco intervalos, en la encuesta de calidad de servicio el cual tomo las alternativas de los ítems: Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2), y Pésimo (1); de la misma manera en la presente investigación para medir la expectativa de la calidad de servicio según el instrumento SERVQUAL se evaluó por la siguiente escala del 1 al 7. Otra de las diferencias encontradas en la presente investigación es que se evalúa a docentes, personal administrativo y de servicio. La realizada por Quispe evalúa a alumnos de dichas instituciones educativas públicas y privadas.

Reyes (2014), desarrollo su tesis titulada “Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango”. Facultad de Ciencias económicas y empresariales – Quetzaltenango, Guatemala. Lo cual tiene como objetivo verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. Las diferencias encontradas en la presente investigación y las mencionadas por Reyes es, que los colaboradores de dicha empresa son capacitados constantemente ya que ahí pueden verlas debilidades que cada uno de los colaboradores tiene

y como resultado tienen una excelente respuesta por parte de los clientes ya que las expectativas van a ser positivas, en cuanto a la presente investigación no se realiza capacitaciones a los colaboradores y por ello no se puede medir la calidad de servicio; otra de las diferencias encontradas entre la realizada por Reyes es que para medir la calidad de servicio evalúa con un instrumento de medición diferente al de la investigación en curso que es el SERVQUAL. Una de las similitudes en la que se coincide con Reyes es el resultado obtenido en el que cumple con las expectativas de los clientes, en cuanto al resultado obtenido en la investigación en curso, se afirma que también es positiva ya que en el resultado obtenido se acerca a la escala 7 con 6.14.

Palacios (2014), desarrollo su tesis titulada “Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó”. Facultad de Ciencias Económicas - Universidad Nacional de Colombia. Lo cual tiene como objetivo aplicar una herramienta de tipo metodológica que le permita a los administradores y propietarios de hoteles en la ciudad de Quibdó, medir la calidad percibida de los servicios en forma sistemática e integral. Al comparar la similitud de la investigación Palacios llega a la conclusión en su investigación que la dimensión seguridad tiene mayor peso específico dentro del conjunto de dimensiones evaluadas, esto, coincide con la investigación en curso ya que la importancia relativa otorgada a la misma dimensión logra 31.20 puntos; sin embargo, la investigación comparada considera como poco relevante las cuatro dimensiones restantes, contrario a lo que se obtuvo en esta investigación pues no hay dimensiones irrelevantes. Una de las diferencias encontradas en dicha investigación realizada por Palacios es que él utiliza como escala de medición el instrumento SERVPERF diseñada por Cronin y Taylor (1992;1994), como modelo alternativo al SERVQUAL, argumentando que el rendimiento es la medida que mejor explica las percepciones de los clientes de la calidad de servicio, en la investigación en curso se utilizó como instrumento de medición el SERVQUAL para indagar sobre la expectativa de la calidad

de servicio; otra diferencia es que el autor evalúa y se enfoca en los huéspedes antes que en los colaboradores del hotel, mientras que en la presente investigación se busca evaluar a los colaboradores de la II.EE Harvard.

Capítulo III: Metodología

En el presente capítulo se pretende describir el método científico general, se dará a conocer la muestra, la población y las características que darán resultado a la investigación, también el tipo de investigación que dará resultado y validación de los datos.

3.1. Método y Diseño de la Investigación

En este segmento, se detalla el instrumento utilizado y la recolección de datos que facilitaran el entendimiento de dicha investigación.

3.1.1. Método General.

La investigación asume el método científico, el método científico se utilizó porque descompone todo lo que trata con sus elementos para entender la situación total en términos de sus componentes; además, intenta descubrir los elementos que componen las interrelaciones que explican su integración (Kerlinger, 1975, citado por Hernández Fernández, y Baptista, p. 228). Por tal razón, se utiliza este método para ver la relación que existe entre los diferentes términos y temas a tratar.

3.1.2. Método Específico

La investigación tiene un método específico analítico-sintético. Según Bernal (2006), ya que el método analítico consiste en descomponer un objeto de estudio separado cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual y el método sintético consiste en integrar los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad.

3.1.3. Tipo de investigación

La investigación corresponde al tipo aplicada, Según Valderrama (2004), se le denomina también activa o dinámica ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Jhon W. Best en: Como investigar en Educación indica que “la investigación aplicada, movida por el espíritu de la investigación fundamental, ha enfocado la atención sobre la solución de problemas más que sobre formulación de teorías. Se refiere a resultados inmediatos y se halla

interesada en el perfeccionamiento de los individuos implicados en el proceso de investigación” (p. 29).

Según Calderón y Alzamora (2010), la investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta. Este tipo de investigación es la que realiza o deben realizar los egresados del Pre y Post Grado de las universidades para conocer la realidad social, económica, política, y cultural de su ámbito y plantear soluciones concretas, reales, factibles y necesarias a los problemas determinados (p. 44).

3.1.4. Diseño de la investigación

Por medio del diseño de la investigación se obtendrá toda la información necesaria y requerida para aceptar o rechazar las hipótesis. La investigación es del tipo no experimental, transeccional, descriptivo. No experimental porque ya que es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación en donde no hacen variar intencionalmente las variables independientes, lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Como señala Kerlinger (1979). “La investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones” (p. 116). De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan las situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente (Hernández et al., 2003). Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en lo que se manifiestan una o más variables dentro del enfoque cuantitativo (Hernández et al., 2003, p. 273). El procedimiento consiste en medir o ubicar a un grupo de personas, objetos,

situaciones, contextos, fenómenos en una variable o concepto y proporcionar su descripción (Hernández et al., 2003).

3.2. Población y Características de la Muestra

3.2.1. Población

Según (Fernández, H. 1996), “La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, o similares” (p. 26). La población es el conjunto de entidades o cosas respecto de los cuales se formula la pregunta de la investigación, o lo que es lo mismo el conjunto de las entidades a las cuales se refieren las conclusiones de la investigación.

En el caso de la presente investigación, la población estuvo conformada por 50 participantes de la plana administrativa, docentes y de servicio en la II.EE Harvard de Huancayo, se cuenta con un tanto de 50 participantes en la evaluación de la calidad de servicio ello sería considerado como la población ya que el objetivo de la investigación es saber si dicha institución brinda una calidad de servicio y que cumplan con la expectativa que esperaban los docentes de dicha institución.

3.2.2. Muestra

Según Abagnano (1961), “La muestra es un subconjunto de la Población Blanco de la Inferencia” (p. 21). La investigación pretendió obtener información de la totalidad del personal que se encuentra registrado en las planillas de la institución; sin embargo, no se pudo controlar la ausencia de un docente con licencia, por lo que se recurrió a calcular un tamaño de muestra. La muestra de la presente investigación, está conformada por la plana administrativa, docentes y de servicio comprendidas por personas de ambos géneros de las edades de 18 a 59 años que tienen entre un mes y 10 años de tiempo de servicio. Para el cálculo de la muestra se utilizó el

concepto de Hernández et al., (2015), donde detalla el cálculo de la muestra por poblaciones finitas, esta se presenta a continuación:

$$n = \frac{Z^2 N(p * q)}{e^2(N - 1) + (Z^2 p \cdot q)} \quad \text{Ecuación 1}$$

En el que:

N= Tamaño del universo.

p= Porcentaje de población que tiene el atributo deseado.

q= Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado=1-p.

e= Error de estimación máximo aceptado.

n= Tamaño de la muestra.

Se utilizó un complemento de Microsoft Excel denominado Megastat 2007, con el cual los valores mencionados de la fórmula quedaron establecidos de la siguiente manera.

$$n = \frac{2.575^2(50)(0.5 \times 0.5)}{0.03^2(50 - 1) + (2.575^2)(0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 49$$

3.3. Consentimiento Informado y Confidencialidad

En esta investigación las personas que participaron tienen en conocimiento acerca de que los datos tratados son de estricta confidencialidad, y serán usados únicamente en esta investigación. Se hizo un listado acerca de los participantes para corroborar y tener como evidencia su participación, la cual se adjunta en el apéndice C.

El consentimiento informado es “la expresión tangible del respeto a la autonomía de las personas en el ámbito de la investigación” (García, Algas, Rodríguez, & Espinosa, 2014, p. 1). Este tipo de documentos son necesarios cuando se realiza una investigación en la que habrá personas involucradas en el proceso de recolección de datos. Será indispensable cuando esa recolección se haga a través de pruebas o exámenes, como en el caso de las ciencias de la salud,

pero también puede ser necesaria cuando se realice a través de entrevistas, grupos focales, observación participante, entre otros, más comunes en las ciencias sociales.

Una carta de consentimiento informado es un documento que debe constar de dos partes, una en la que se le informa al participante de una investigación los detalles del proyecto y de su participación en el mismo, y otra, en la que el participante acepta libremente las condiciones, derechos, responsabilidades, riesgos, beneficios y retribuciones, que conlleva su participación en la investigación. Según García et al., (2014), el consentimiento informado debe contener, cuando menos, los siguientes apartados: (a) Nombre del proyecto de investigación en el que participará, (b) Objetivos del estudio, es decir, qué se pretende obtener con la investigación, (c) Procedimientos y maniobras que se le realizarán a las personas en ese estudio, (d) Derechos, responsabilidades y beneficios como participante en ese estudio, (e) Confidencialidad y manejo de la información, es decir, en el escrito se debe garantizar que sus datos no podrán ser vistos o utilizados por otras personas ajenas al estudio ni tampoco para propósitos diferentes a los que establece el documento que firma, (f) Retiro voluntario de participar en el estudio (aunque al principio haya dicho que sí).

3.4. Instrumentación, Confiabilidad y Validez

3.4.1. Instrumentación

SERVQUAL es un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas puedan utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto al servicio. Para ello, SERVQUAL suministra un esquema básico basado en un formato de representación de las expectativas y percepciones que incluye declaraciones para cada uno de los cinco criterios sobre la calidad del servicio (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

¿Cómo se calcula la puntuación SERVQUAL?

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

<i>Criterio</i>	<i>Declaraciones correspondientes al criterio</i>
Elementos tangibles (A)	Declaraciones 1 a 4 (A-1; A-2; A-3; A-4)
Fiabilidad (B)	Declaraciones 5 a 9 (B-5; B-6; B-7; B-8; B-9)
Capacidad de respuesta (C)	Declaraciones 10 a 13 (C-10; C-11; C-12; C-13)
Seguridad (D)	Declaraciones 14 a 17 (D-14; D-15; D-16; D-17)
Empatía (E)	Declaraciones 18 a 22 (E-18; E-19; E-20; E-21; E-22).

Puede calcularse, la puntuación que le dan en cada uno de los cinco criterios, todos los clientes al servicio de una empresa obteniendo un promedio de las puntuaciones SERVQUAL individuales, que se obtienen, a su vez, calificando sus declaraciones para cada uno de los criterios. Por ejemplo, si N clientes responden a un sondeo SERVQUAL, el promedio de las puntuaciones de SERVQUAL para cada criterio se obtiene siguiendo los dos pasos siguientes:

Para cada cliente, sume las puntuaciones SERVQUAL que les hayan dado a las declaraciones que corresponden al criterio y divida el total entre el número de declaraciones que correspondan a ese criterio.

Sume las puntuaciones individuales de los N clientes (obtenidas en el paso 1), y divida el total entre N.

Además, las puntuaciones SERVQUAL para los cinco criterios, obtenidos de la forma que se explicó con anterioridad, pueden ser, a su vez, promediadas (por ejemplo, sumando y dividiendo por cinco), para obtener una medición global de la calidad del servicio. Esta medición global representa una calificación SERVQUAL *no ponderada*, ya que no toma en consideración la importancia relativa que los clientes atribuyen a cada criterio en particular.

Para obtener una calificación SERVQUAL *ponderada* que tomen en consideración la importancia relativa de los distintos criterios, se deben seguir los siguientes pasos:

1. Para cada cliente, calcule la puntuación SERVQUAL promedio de cada uno de los cinco criterios (este paso es similar al primer paso del procedimiento de dos pasos descrito con anterioridad).
2. Para cada cliente, multiplique la puntuación SERVQUAL de cada criterio (obtenido en el paso 1), por el peso (importancia relativa) asignado por el cliente a esa dimensión (el peso o importancia relativa representa, simplemente, los puntos que el cliente asigno al criterio divididos entre 100).
3. Para cada cliente, sume la puntuación SERVQUAL ponderada (obtenida en el paso dos) de los cinco criterios y obtendrá una puntuación SERVQUAL ponderada combinada.
4. Sume las puntuaciones obtenidas en el paso 3 para los N clientes y divida el total entre N.

3.4.2. Confiabilidad.

La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios. O como afirman McDaniel y Gates (1992), “es la capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez, en condiciones tan parecidas como sea posible” (p. 302). Es decir, el instrumento arroja medidas congruentes de una medición a las siguientes.

De acuerdo con los mencionados autores, la pregunta clave para determinar la confiabilidad de un instrumento de medición es: ¿Si se miden fenómenos o eventos una y otra vez con el mismo instrumento de medición, se obtienen los mismos resultados u otros muy similares? Si la respuesta es afirmativa, se dice que el instrumento es confiable. El método de

consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Asimismo, en referencia a las teorías antes detalladas se desarrollarán la confiabilidad de nuestra investigación mediante el método de coherencia interna, la cual buscará la coherencia entre las cinco dimensiones de la escala SERVQUAL. Para ello, se hará uso del coeficiente alfa de Cronbach, la cual según nuestros resultados indican el rango de acuerdo a cada dimensión. Se detalla la fórmula para desarrollar el coeficiente de alfa de Cronbach por cada dimensión, se muestra a continuación los resultados:

$$\frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right] \quad \text{Ecuación 2}$$

Tabla 2

Resultados del Alfa de Cronbach

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Elementos tangibles	.796	4
Fiabilidad	.830	5
Capacidad de respuesta	.793	4
Seguridad	.730	4
Empatía	.936	5

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS.

3.4.3. Validez.

Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado, como afirman Anastasi y Urbina (1988), la validez “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace” (p. 113). La validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos; por ejemplo, un instrumento válido para medir la actitud de los clientes frente a la calidad del servicio de una empresa debe medir la

actitud y no el conocimiento del cliente respecto a la calidad del servicio. La validez puede examinarse desde diferentes perspectivas: validez real, validez de contenido, validez de criterio y validez de constructo.

La validez de constructo es la que define si una prueba o experimento está a la altura de sus pretensiones o no, es decir se refiere a si la definición operacional de una variable refleja realmente el significado teórico verdadero de un concepto. Es importante destacar que la validez de constructo es un dispositivo utilizado casi exclusivamente en las ciencias sociales, la psicología y la educación. Para esta investigación se utilizó la prueba de KMO y Bartlett (Kaiser- Meyer- Olkin), el cual dio como resultado el valor .834 (la matriz de Comunalidades y la prueba de KMO se muestran en el Apéndice B).

En la prueba de KMO y Bartlett se encontró un determinante igual a $9.13 \text{ E}-011$ por lo tanto se procedió a efectuar el test de KMO, apelando al contraste en el modelo factorial que indica el siguiente significado: Cuanto más cerca de 1 tenga el valor obtenido del test implica que la relación entre las variables es alta en este caso el resultado que arrojo la prueba es 8.34 lo que quiere decir que la relación entre variables es notable, por lo tanto, con el indicador obtenido se puede demostrar los valores en la Tabla 2 y se puede decir que el instrumento es válido, para mayor verificación se adjunta la matriz de comunalidades que se encontrara en el Apéndice C.

Tabla 3

Prueba KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.834
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	920.842
	gl	231
	Sig.	.000

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS.

De igual manera, se puede observar la relación que existe entre las variables en la matriz de Comunalidades, la se adjunta en el apéndice C.

3.5. Recolección y Análisis de Datos

El proceso que siguió el análisis de datos es la que refiere Hernández et al., (2010), de la siguiente manera: (a) evaluar la confiabilidad y validez del instrumento, para ello, se recurrió al índice de confiabilidad por Alfa de Cronbach y la validez por análisis factorial; (b) explorar los datos obtenidos en la recolección, para ello, se utilizaron diagramas de cajas y bigotes (véase en el Apéndice E); (c) analizar descriptivamente los datos por variable, a través de las medidas de tendencia central como la media, la moda, desviación estándar y varianza; (d) visualizar los datos por variable, a través de la escala grafica de cada estilo de toma de decisión; y (e) analizar e interpretar mediante pruebas estadísticas las hipótesis planteadas, a través de pruebas paramétricas y no paramétricas, según el tipo de variable, para ello, se comprobó la normalidad de los datos y la homogeneidad de los mismos, según estos análisis, se seleccionó el tipo de prueba de contrastación de hipótesis.

Capítulo IV: Presentación y Discusión de Resultados

Este es el capítulo asignado a poner en evidencia los hallazgos de la investigación, para esto, se han organizado en dos componentes: describir a los colaboradores y caracterizar los resultados según la teoría realizada.

4.1. Perfil de los Informantes

Como se mencionó, la población y característica de la muestra estuvo conformada por 49 participantes cuyos resultados se ponen en evidencia en la Tabla 4.

Tabla 4

Perfil de informantes

Perfil de participantes		f°	%
Genero	Masculino	12	24.5
	Femenino	37	75.5
Edad	de 20 a 24	5	10.2
	de 25 a 29	7	14.3
	de 30 a 34	18	36.7
	de 35 a 39	10	20.4
	de 40 a 44	8	16.3
	de 45 a 49	1	2.0
	Tiempo de servicio	menos de 1 año	16
de 1 a 2 años		25	51.0
de 3 a 4 años		4	8.2
de 5 a 6 años		3	6.1
de 7 a 8 años		1	2.0
Grado académico	sin grado	3	6.1
	técnico	15	30.6
	bachiller	23	46.9
	magister	7	14.3
	doctor	1	2.0

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS.

4.2. Presentación, Contrastación y Discusión de Resultados

A continuación, se presentan los resultados estadísticos sobre la expectativa dimensión por dimensión según: la media, moda desviaciones estándar; también se observa la importancia relativa asignada a cada dimensión y el resultado global ponderado.

4.2.1. Presentación de resultados

Tabla 5

Estadísticas de expectativa global no ponderada

Pregunta	Estadísticos de expectativa					
	Media	Mediana	Moda	Des. Est	Mínimo	Máximo
A-1	5.67	6.00	7	1.463	1	7
A-2	5.47	6.00	6	1.371	1	7
A-3	6.31	7.00	7	.847	4	7
A-4	6.16	7.00	7	1.214	2	7
B-5	5.98	6.00	7	1.421	1	7
B-6	5.82	6.00	7	1.616	1	7
B-7	5.86	6.00	7	1.275	1	7
B-8	6.04	6.00	7	1.190	2	7
B-9	6.41	7.00	7	.934	3	7
C-10	6.24	7.00	7	.947	3	7
C-11	6.27	6.00	7	.836	4	7
C-12	6.31	7.00	7	.962	3	7
C-13	6.12	6.00	7	1.148	1	7
D-14	6.18	6.00	7	.972	2	7
D-15	6.16	6.00	7	.965	3	7
D-16	6.39	7.00	7	1.057	1	7
D-17	6.31	7.00	7	.871	4	7
E-18	6.20	6.00	7	1.118	2	7
E-19	6.18	7.00	7	1.219	1	7
E-20	6.27	7.00	7	1.016	2	7
E-21	6.20	6.00	6	1.040	1	7
E-22	6.12	6.00	7	1.111	2	7

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS.

El resultado que se muestra en la Tabla 5 es gracias a que cada dimensión aporta información para el resultado de las 22 preguntas de la expectativa global no ponderada, el cual alcanzo 6.12 de promedio, también se muestra en el Apéndice G la Tabla G1 1 descriptiva por escala por pregunta detallado.

Como se observa en las diferentes preguntas codificadas, la escala de calificaciones va de 1 hasta 7, el resultado indica que el nivel de expectativa de la calidad de servicio es al más alto nivel pues se obtiene una moda igual a siete; este es el nivel más reiterado de 49 colaboradores encuestados, y solo dos preguntas alcanzan un nivel de seis, estas preguntas son: A-2 y E-21. El promedio mínimo obtenido de las 22 preguntas es igual a 5.47 y el promedio máximo es 6.41, esto con una distribución estándar de 1.118. El resultado obtenido como expectativa global no ponderado es 6.12 esto se debe al promedio simple de las cinco dimensiones como son: (a) Elementos Tangibles, 5.90; (b) Fiabilidad, 6.02; (c) Capacidad de Respuesta, 6.23; (d) Seguridad, 6.26; y (e) Empatía, 6.20.

Tabla 6

Importancia relativa asignada a cada dimensión

	Importancia relativa que se asigna a la variable				
	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
N	49	49	49	49	49
Media	18.18	17.98	16.33	31.20	16.31
Mediana	20.00	12.00	10.00	30.00	10.00
Moda	20	10	10	20	10
Desv. Est.	9.107	10.423	8.525	15.936	9.448
Mínimo	5	5	5	10	5
Máximo	50	50	40	60	50

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS.

La Tabla 6 describe la importancia relativa asignada a cada dimensión, es decir, muestra cuán importante es cada dimensión, en promedio, para los participantes; los resultados

obtenidos son: (a) Elementos tangibles, 18.18; (b) Fiabilidad, 17.98, (c) Capacidad de respuesta, 16.33, (d) Seguridad, 31.20; y (e) Empatía, 16.31.

Como se observa en la Tabla 6, la dimensión Seguridad es la más importante con un promedio de 31.20 y se extiende entre calificaciones de 10 y 60 en la expectativa de los colaboradores; es decir, el grado de expectativa es importante en 31.20 puntos porcentuales. Las dimensiones menos valoradas entre todos los encuestados son (a) Capacidad de respuesta y (b) Empatía; algunas personas marcan una calificación entre 10 y 60 por lo que se obtiene 16.31 y 16.33 puntos porcentuales de importancia respectivamente, cuyos puntajes pueden ser distribuidos entre 1 y 100; es por ello que la dimensión elementos tangibles aporta 1.05 y su resultado es 18.18, mostrando así el grado de importancia entre cada dimensión, la dimensión fiabilidad aporta 1.07 teniendo como resultado 17.98, mostrando así el grado de importancia entre cada dimensión,, la dimensión capacidad de respuesta aporta 1.01 y su resultado es 16.33, mostrando así el grado de importancia entre cada dimensión, la dimensión seguridad aporta 1.97 y su resultado es 31.20, mostrando así el grado de importancia entre cada dimensión, la dimensión empatía aporta 1.04 teniendo como resultado 16.31, mostrando así el grado de importancia entre cada dimensión, teniendo como resultado la organización de datos la cual se verá los resultados en el Apéndice I.

Los resultados mostrados en las Tablas 5 y 6 dan lugar al resultado de la expectativa global ponderado de la expectativa de la calidad de servicio; esta realidad se exponen gráficamente en la Figura 3 mostrando la diferencia existente en cada dimensión, ayudando a entender mejor la diferencia que existe por cada dimensión esto se medirá según la escala máxima que es 7, este resultado se obtiene gracias a los 49 participantes que tienen opiniones diferentes de la expectativa, asumiendo que la expectativa está basada en las cinco dimensiones mencionadas líneas arriba, el resultado global se presenta en la Figura 3.

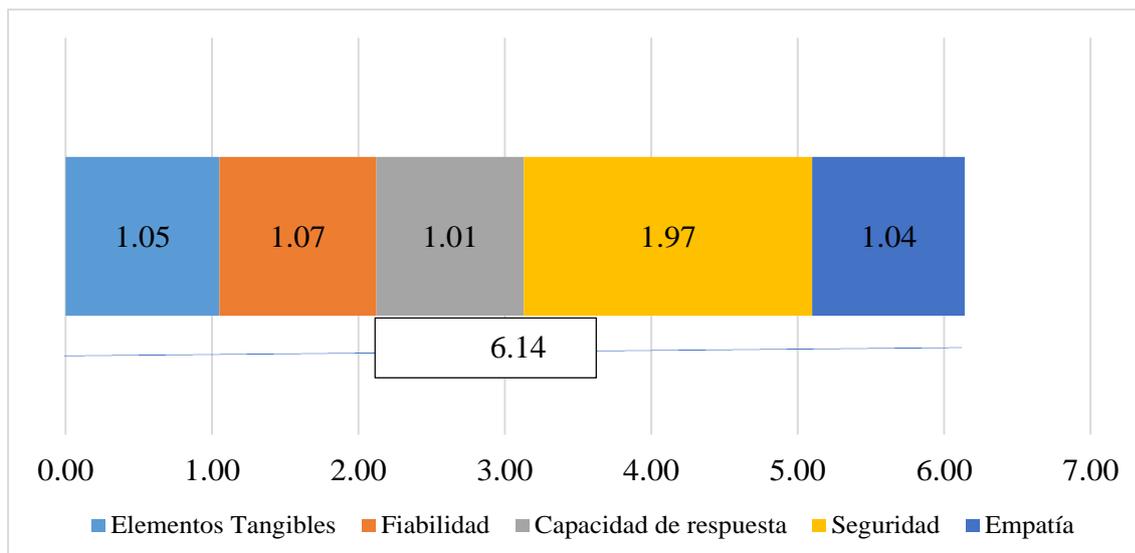


Figura 3. Expectativa global ponderada de los colaboradores

4.2.2. Contrastación y discusión de hipótesis específicas

Para el análisis de las hipótesis específicas nulas planteadas en la investigación, en primer lugar, se desarrollaron estudios descriptivos de los datos, los cuales involucran la media y desviación estándar a fin de reconocer las características y propiedades de las muestras. En seguida, se desarrolla la prueba de normalidad por el test de Shapiro-Wilk a fin de buscar valores significativos mayores a .05 ($p > .05$) para determinar si los datos obtenidos poseen distribución normal; en tercer lugar, se efectuó el test de Levene, a fin de buscar valores significativos mayores a .05 ($p > .05$) para determinar si los datos obtenidos poseen homogeneidad; ambas pruebas, al resultar afirmativa, permitieron reconocer la aplicación de pruebas paramétricas o no paramétricas para comprobar la hipótesis del caso.

4.2.2.1. Contrastación y comprobación de la hipótesis específica nula1 (H_{0e1})

H_{0e1} : Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género de los colaboradores de la II.EE Harvard.

Según lo muestra la Tabla 7, y tomando en cuenta la media registrada, se observa que no hay una diferencia significativa de la expectativa global ponderada de la calidad de servicio entre varones y mujeres.

Tabla 7

Media y desviación estándar según género

Género	Estadístico	Variable ponderada				
		Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Masculino	Media	.8829	1.4003	1.1417	1.7458	1.1842
	Desv. Est.	.30574	.83972	.78308	.98661	.70877
	N	12	12	12	12	12
Femenino	Media	1.1052	.9646	.9635	2.0430	.9942
	Desv. Est.	.54594	.51244	.42509	1.06167	.67669
	N	37	37	37	37	37
Total	Media	1.0508	1.0713	1.0071	1.9702	1.0407
	Desv. Est.	.50427	.62799	.53108	1.04167	.68218
	N	49	49	49	49	49

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS.

Se realizó la prueba de normalidad a través del estadístico de Shapiro-Wilk (tal como recomienda o menciona *Universitat de Valencia* para muestras pequeñas en torno a 50 observaciones se recomienda Shapiro).

Tabla 8

Prueba de distribución normal por dimensión según género

Variable ponderada	Shapiro-Wilk				Se acepta normalidad
	Género	Estadístico	gl	Sig.	
Elementos tangibles	Masculino	.953	12	.682	Si
	Femenino	.950	37	.094	Si
Fiabilidad	Masculino	.882	12	.093	Si
	Femenino	.887	37	.001	No
Capacidad de respuesta	Masculino	.737	12	.002	No
	Femenino	.895	37	.002	No
Seguridad	Masculino	.919	12	.278	Si
	Femenino	.920	37	.011	No
Empatía	Masculino	.853	12	.040	No
	Femenino	.785	37	.000	No

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se observó que los valores tanto para el género masculino como para el femenino son dispersos pues hay valores menores a .05 y valores mayores a .05, concluyendo por lo tanto que no existe una distribución normal de datos. (Véase la Tabla 8).

Se comprobó la homogeneidad de varianzas a través del estadístico de Levene para identificar si la variable género de las personas encuestadas posee o no homocedasticidad. En la Tabla 9, se puede observar que hay valores menores a .05 en dos dimensiones y valores mayores a .05 en tres dimensiones, por ello, se acepta que la muestra analizada si posee homogeneidad.

Tabla 9

Homogeneidad de varianzas por dimensión según género

	Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.	Se acepta homogeneidad
Elementos tangibles	4.553	1	47	.038	No
Fiabilidad	3.361	1	47	.073	Si
Capacidad de respuesta	14.299	1	47	.000	No
Seguridad	.394	1	47	.533	Si
Empatía	.191	1	47	.664	Si

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS.

Tabla 10

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

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
U de Mann-Whitney	177.000	142.000	205.000	183.500	186.000
W de Wilcoxon	255.000	845.000	283.000	261.500	889.000
Z	-1.047	-1.862	-.396	-.896	-.838
Sig. asintótica (bilateral)	.295	.063	.692	.370	.402

a. Variable de agrupación: género de la persona encuestada

Finalmente, al comprobar la no existencia de normalidad, pero, si de homogeneidad, la prueba seleccionada fue una prueba no paramétrica, la cual, para variables dicotómicas como es el caso del género, se eligió la prueba de U. de Mann-Whitney cuyos resultados se muestran, en la Tabla 10.

A partir de los valores de significancia obtenidos por cada dimensión (a) elementos tangibles .295; (b) fiabilidad .063; (c) capacidad de respuesta .692; (d) seguridad .370; y (e) empatía .402, es posible afirmar que no se rechaza la hipótesis nula específica según género; es decir, se acepta que existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género de los colaboradores de la II.EE Harvard. Gráficamente, esta afirmación se comprueba en la Figura 4.

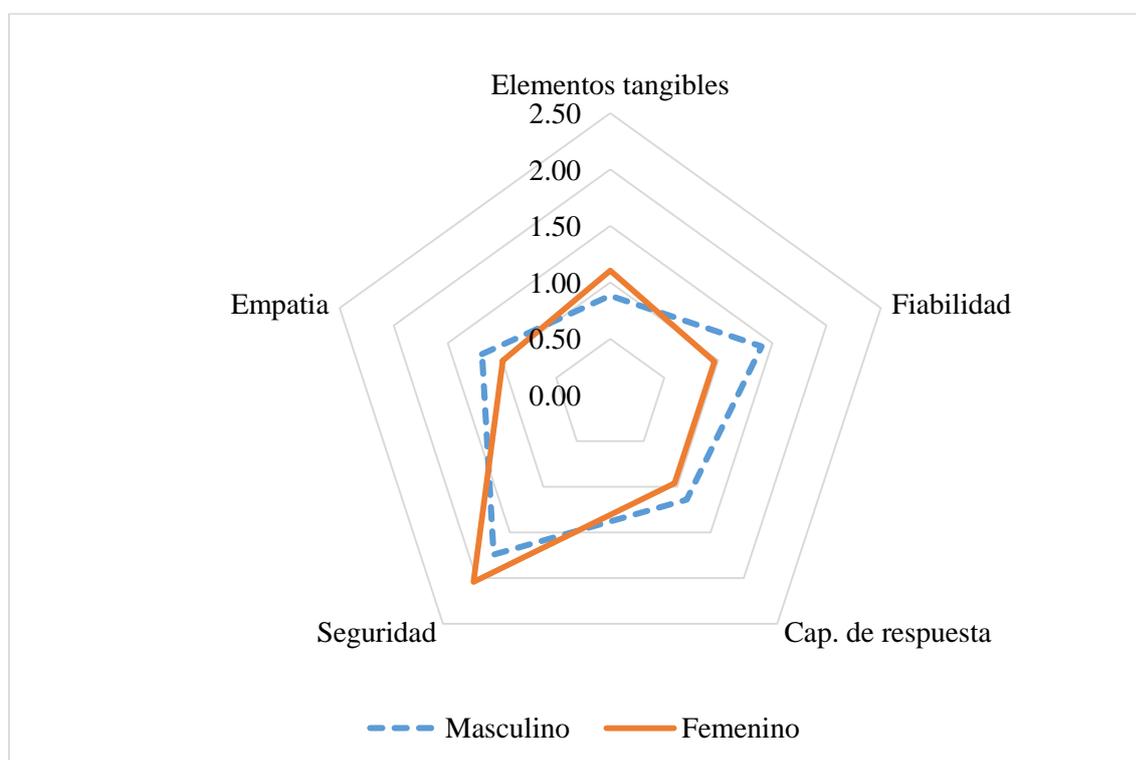


Figura 4. Diferencia de la expectativa debido a género

4.2.2.2. Contrastación y comprobación de la hipótesis específica nula2 ($H_{0e} 2$)

$H_{0e} 2$: Existe diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad de los colaboradores de la II.EE Harvard.

Según lo muestra la Tabla 11, y tomando en cuenta la media registrada, se observa que no hay una diferencia significativa de la expectativa global ponderada de la calidad de servicio entre los rangos de edades de los colaboradores.

Tabla 11

Media y desviación estándar según edad

Edad	Estadístico	Variable ponderado				
		Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
de 20 a 24	Media	1.3775	.9560	.9175	1.6475	1.4120
	Desv. Est.	.27619	.46334	.41623	.98846	.80865
	N	5	5	5	5	5
de 25 a 29	Media	.7750	1.0814	.9857	2.4000	1.1986
	Desv. Est.	.29896	.68800	.27295	.79320	.60245
	N	7	7	7	7	7
de 30 a 34	Media	.8910	1.1748	.8660	1.9425	1.0408
	Desv. Est.	.38722	.75310	.46257	1.11232	.74671
	N	18	18	18	18	18
de 35 a 39	Media	1.4300	1.2660	1.4525	1.3925	.7290
	Desv. Est.	.40923	.52983	.74026	1.15314	.25597
	N	10	10	10	10	10
de 40 a 44	Media	1.0266	.7125	.8844	2.3766	1.1125
	Desv. Est.	.77074	.41541	.41618	.56791	.88013
	N	8	8	8	8	8
de 45 a 49	Media	.6250	.6400	.6750	3.6000	.6200
	Desv. Est.					
	N	1	1	1	1	1
Total	Media	1.0508	1.0713	1.0071	1.9702	1.0407
	Desv. Est.	.50427	.62799	.53108	1.04167	.68218
	N	49	49	49	49	49

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS.

Se realizó la prueba de normalidad a través del estadístico de Shapiro-Wilk (tal como recomienda o menciona Universitat de Valencia para muestras pequeñas en torno a 50

observaciones se recomienda Shapiro). Se observó que los valores tanto para la edad son dispersos pues hay valores menores a .05 y valores mayores a .05, concluyendo por lo tanto que no existe una distribución normal de datos. (Véase la Tabla 12).

Tabla 12

Prueba de distribución normal por dimensión según edad

Variable ponderada	Shapiro-Wilk				Se acepta normalidad
	Edad	Estadístico	gl	Sig.	
Elementos tangibles	de 20 a 24	.856	5	.215	Si
	de 25 a 29	.812	7	.053	Si
	de 30 a 34	.909	18	.083	Si
	de 35 a 39	.901	10	.226	Si
	de 40 a 44	.738	8	.006	No
Fiabilidad	de 20 a 24	.809	5	.096	Si
	de 25 a 29	.772	7	.022	No
	de 30 a 34	.841	18	.006	No
	de 35 a 39	.910	10	.282	Si
	de 40 a 44	.809	8	.036	No
Capacidad de respuesta	de 20 a 24	.682	5	.006	No
	de 25 a 29	.967	7	.873	Si
	de 30 a 34	.825	18	.003	No
	de 35 a 39	.910	10	.279	Si
	de 40 a 44	.785	8	.020	No
Seguridad	de 20 a 24	.745	5	.027	No
	de 25 a 29	.984	7	.978	Si
	de 30 a 34	.874	18	.021	No
	de 35 a 39	.739	10	.003	No
	de 40 a 44	.904	8	.312	Si
Empatía	de 20 a 24	.808	5	.094	Si
	de 25 a 29	.909	7	.387	Si
	de 30 a 34	.799	18	.001	No
	de 35 a 39	.759	10	.005	No
	de 40 a 44	.845	8	.085	Si

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

c. Elementos Tangibles ponderado, es constante cuando edad de la persona encuestada = de 45 a 49. Se ha omitido.

d. Fiabilidad ponderada, es constante cuando edad de la persona encuestada = de 45 a 49. Se ha omitido.

e. Capacidad de respuesta ponderada, es constante cuando edad de la persona encuestada = de 45 a 49. Se ha omitido.

f. Seguridad ponderada es constante cuando edad de la persona encuestada = de 45 a 49. Se ha omitido.

g. Empatía ponderada, es constante cuando edad de la persona encuestada = de 45 a 49. Se ha omitido.

Se comprobó la homogeneidad de varianzas a través del estadístico de Levene para identificar si la variable edad de las personas encuestadas posee o no homocedasticidad. En la Tabla 13, se puede observar que hay valores menores a .05 en dos dimensiones y valores

mayores a .05 en tres dimensiones, por ello, se acepta que la muestra analizada si posee homogeneidad.

Tabla 13

Homogeneidad de la varianza por dimensión según género

	Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.	Se acepta homogeneidad
Elementos tangibles	3.162	4	43	.023	No
Fiabilidad	.858	4	43	.497	Si
Capacidad de respuesta	2.988	4	43	.029	No
Seguridad	1.624	4	43	.186	Si
Empatía	2.220	4	43	.083	Si

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS.

Finalmente, al comprobar la no existencia de normalidad, pero, si de homogeneidad, la prueba seleccionada fue una prueba no paramétrica, la cual, para variables politómicas como es el caso del edad, se eligió la prueba de U. de Mann-Whitney cuyos resultados se muestran, en la Tabla 14.

Tabla 14

Prueba no paramétrica U de Mann-Whitney para la variable edad

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
U de Mann-Whitney	0.000	1.500	.500	0.000	0.000
W de Wilcoxon	1.000	2.500	1.500	15.000	1.000
Z	-1.464	-.594	-1.206	-1.464	-1.464
Sig. asintótica (bilateral)	.143	.552	.228	.143	.143
Significación exacta [2*(sig. unilateral)]	.333 ^b	.667 ^b	.333 ^b	.333 ^b	.333 ^b

a. Variable de agrupación: edad de la persona encuestada

b. No corregido para empates.

A partir de los valores de significancia obtenidos por cada dimensión (a) elementos tangibles .143; (b) fiabilidad .552; (c) capacidad de respuesta .228; (d) seguridad .143; y (e)

empatía .143, es posible afirmar que no se rechaza la hipótesis nula específica según género; es decir, se acepta que existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género de los colaboradores de la II.EE Harvard. Gráficamente, esta afirmación se comprueba en la Figura 5.

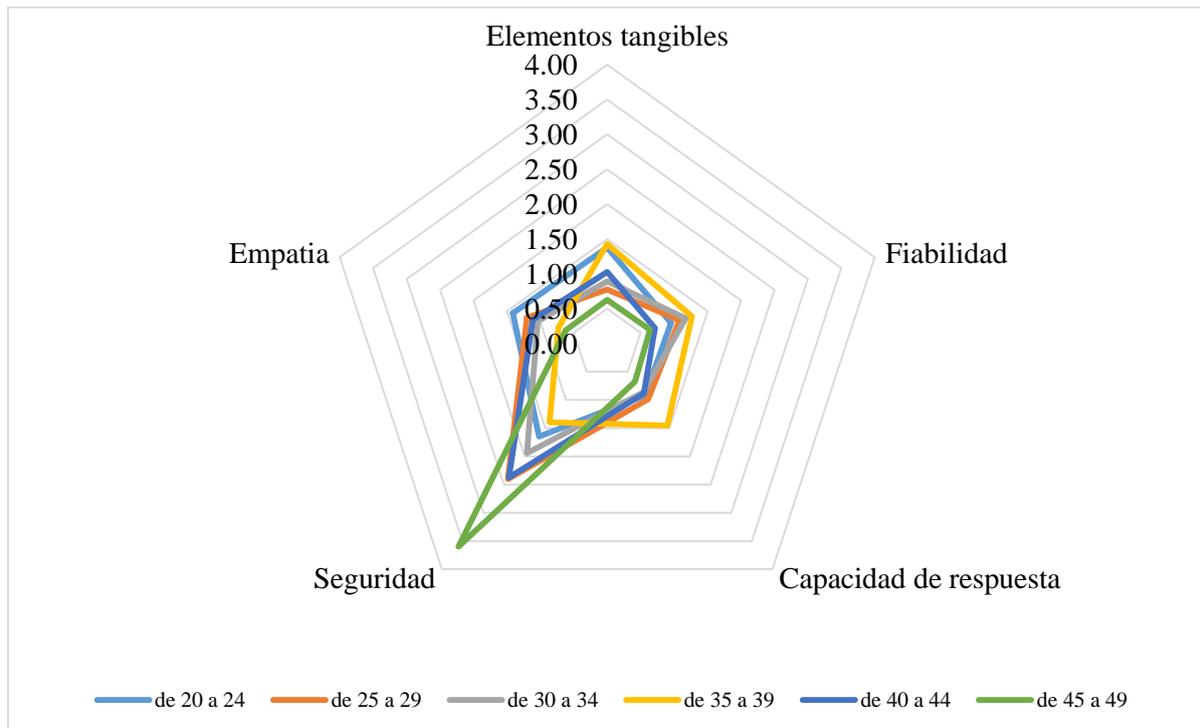


Figura 5. Diferencia de la expectativa según edad de los colaboradores

4.2.2.3. Contrastación y comprobación de la hipótesis específica nula 3 (H_{0e3})

H_{0e3} : Existe diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio de los colaboradores de la II.EE Harvard.

Según lo muestra la Tabla 15, y tomando en cuenta la media registrada, se observa que no hay una diferencia significativa de la expectativa global ponderada de la calidad de servicio para la variable tiempo de servicio de los colaboradores.

Tabla 15

Media y desviación estándar según tiempo de servicio

Tiempo de servicio	Variable ponderada					
	Estadístico	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
menos de 1 año	Media	1.0906	1.1039	.8891	2.0861	1.0341
	Desv. Est.	.53488	.80542	.46547	1.04957	.70542
	N	16	16	16	16	16
de 1 a 2 años	Media	.9855	1.0376	1.0860	1.9950	.9536
	Desv. Est.	.43433	.53102	.57042	1.07585	.64575
	N	25	25	25	25	25
de 3 a 4 años	Media	1.3200	1.1200	1.2781	1.3781	.7520
	Desv. Est.	.68064	.73557	.68209	1.33862	.28489
	N	4	4	4	4	4
de 5 a 6 años	Media	1.0917	1.2233	.7458	1.7250	1.9833
	Desv. Est.	.87405	.53725	.17336	.31325	.72858
	N	3	3	3	3	3
de 7 a 8 años	Media	.8450	.7440	.6250	2.6000	1.6500
	Desv. Est.					
	N	1	1	1	1	1
Total	Media	1.0508	1.0713	1.0071	1.9702	1.0407
	Desv. Est.	.50427	.62799	.53108	1.04167	.68218
	N	49	49	49	49	49

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS.

Se realizó la prueba de normalidad a través del estadístico de Shapiro-Wilk (tal como recomienda o menciona *Universitat de Valencia* para muestras pequeñas en torno a 50 observaciones se recomienda Shapiro). Se observó que los valores tanto para el tiempo de

servicio son dispersos pues hay valores menores a .05 y valores mayores a .05, concluyendo por lo tanto que no existe una distribución normal de datos. (Véase la Tabla 16).

Tabla 16

Prueba de distribución normal para la expectativa ponderada según tiempo de servicio

Variable ponderada	Tiempo de servicio	Shapiro-Wilk			Se acepta normalidad
		Estadístico	gl	Sig.	
Elementos tangibles	menos de 1 año	.891	16	.057	Si
	de 1 a 2 años	.890	25	.011	No
	de 3 a 4 años	.931	4	.598	Si
	de 5 a 6 años	.786	3	.082	Si
Fiabilidad	menos de 1 año	.830	16	.007	No
	de 1 a 2 años	.898	25	.016	No
	de 3 a 4 años	.842	4	.201	Si
	de 5 a 6 años	.919	3	.448	Si
Capacidad de respuesta	menos de 1 año	.821	16	.005	No
	de 1 a 2 años	.865	25	.003	No
	de 3 a 4 años	.920	4	.538	Si
	de 5 a 6 años	.948	3	.559	Si
Seguridad	menos de 1 año	.930	16	.240	Si
	de 1 a 2 años	.919	25	.049	No
	de 3 a 4 años	.727	4	.023	No
	de 5 a 6 años	.995	3	.868	Si
Empatía	menos de 1 año	.815	16	.004	No
	de 1 a 2 años	.735	25	.000	No
	de 3 a 4 años	.878	4	.328	Si
	de 5 a 6 años	.923	3	.463	Si

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. Elementos tangibles ponderado es constante cuando tiempo de servicio en la institución = de 7 a 8 años. Se ha omitido.

c. Fiabilidad ponderada es constante cuando tiempo de servicio en la institución = de 7 a 8 años. Se ha omitido.

d. Capacidad de respuesta ponderada es constante cuando tiempo de servicio en la institución = de 7 a 8 años. Se ha omitido.

f. Seguridad ponderada es constante cuando tiempo de servicio en la institución = de 7 a 8 años. Se ha omitido.

g. Empatía ponderada es constante cuando tiempo de servicio en la institución = de 7 a 8 años. Se ha omitido.

Se comprobó la homogeneidad de varianzas a través del estadístico de Levene para identificar si la variable tiempo de servicio de las personas encuestadas posee o no

homocedasticidad. En la Tabla 17, se puede observar que hay valores mayores a .05 en todas las dimensiones, por ello, se acepta que la muestra analizada si posee homogeneidad.

Tabla 17

Homogeneidad de varianza por dimensión según tiempo de servicio

Dimensión	Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.	Se acepta
					homogeneidad
Elementos tangibles	1.239	3	44	.307	Si
Fiabilidad	.806	3	44	.497	Si
Capacidad de respuesta	1.144	3	44	.342	Si
Seguridad	2.077	3	44	.117	Si
Empatía	.791	3	44	.506	Si

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS.

Finalmente, al comprobar la no existencia de normalidad, pero, si de homogeneidad, la prueba seleccionada fue una prueba no paramétrica, la cual, para variables politómicas como es el caso de tiempo de servicio, se eligió la prueba de Kruskall Wallis cuyos resultados se muestran, en la Tabla 18.

Tabla 18

Prueba no paramétrica Kruskall Wallis para la variable tiempo de servicio

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Chi-cuadrado	1.076	.218	4.855	2.485	7.326
gl	4	4	4	4	4
Sig. asintótica	.898	.994	.303	.647	.120

a. Prueba de Kruskall Wallis

b. Variable de agrupación: tiempo de servicio en la institución

A partir de los valores de significancia obtenidos por cada dimensión (a) elementos tangibles .8.98; (b) fiabilidad .994; (c) capacidad de respuesta .303; (d) seguridad .647; y (e)

empatía .120, es posible afirmar que no se rechaza la hipótesis nula específica según tiempo de servicio; es decir, se acepta que existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio de los colaboradores de la II.EE Harvard. Gráficamente, esta afirmación se comprueba en la Figura 6

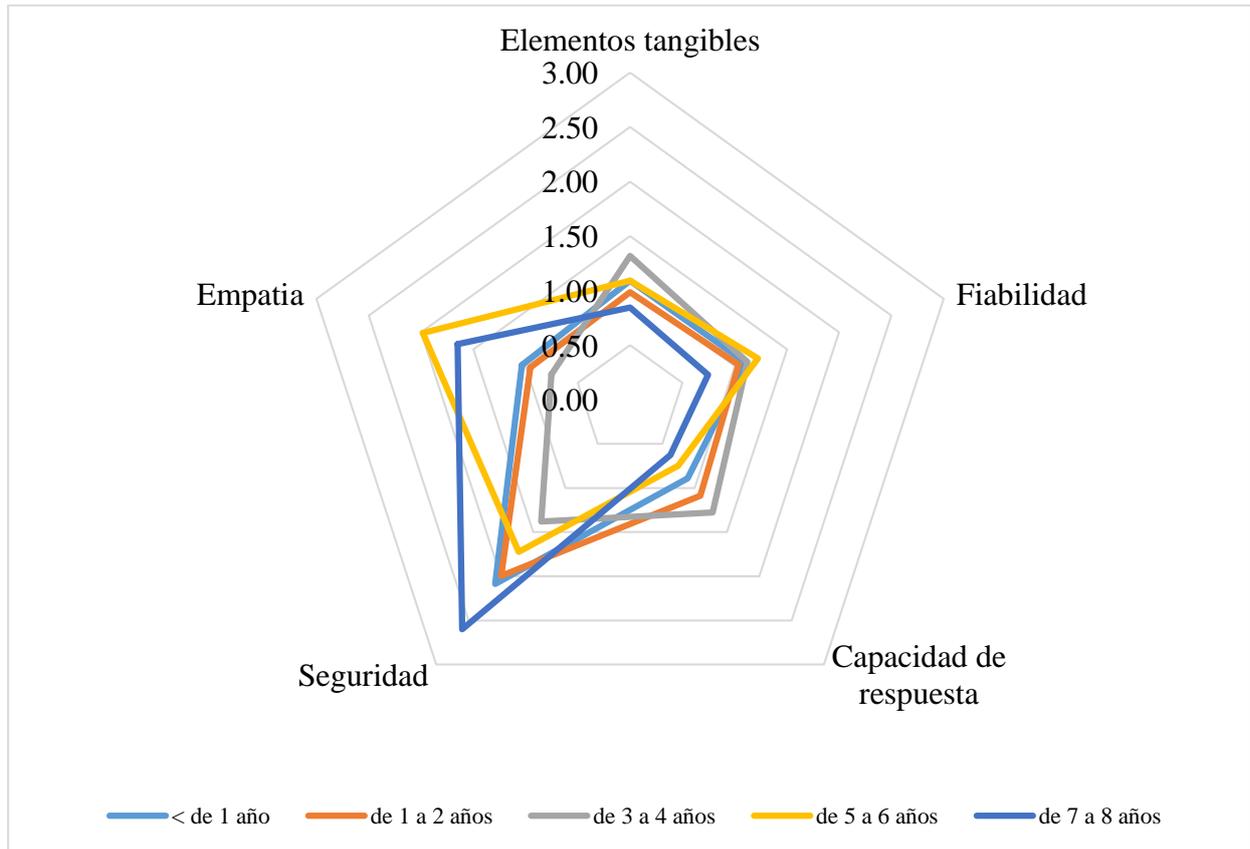


Figura 6. Diferencia de la expectativa debido al tiempo de servicio de los colaboradores

4.4.2.4. Contrastación y comprobación de la hipótesis específica4 ($H_{0e} 4$).

$H_{0e} 4$: Existe diferencias en la expectativa de servicio debido al grado académico de los colaboradores de la II.EE Harvard.

Según lo muestra la Tabla 19, y tomando en cuenta la media registrada, se observa que si hay una diferencia significativa de la expectativa global ponderada de la calidad de servicio para el grado académico de los colaboradores.

Tabla 19

Media y desviación estándar según grado académico

Grado académico	Estadístico	Variable ponderada				
		Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
sin grado	Media	1.3125	2.3067	.6333	.9583	.8067
	Desv. Est.	.39509	.86726	.09465	.31458	.45358
	N	3	3	3	3	3
técnico	Media	1.0558	.9188	.8842	2.4185	1.1151
	Desv. Est.	.54275	.46330	.43652	.95023	.79369
	N	15	15	15	15	15
bachiller	Media	.9549	1.0467	1.0538	1.8614	.9847
	Desv. Est.	.38989	.56544	.48372	1.01797	.59162
	N	23	23	23	23	23
magister	Media	1.0929	.9029	1.3214	1.8821	1.1143
	Desv. Est.	.69458	.59704	.83895	1.27211	.90559
	N	7	7	7	7	7
doctor	Media	2.1000	1.4000	.7000	1.4000	1.4000
	Desv. Est.					
	N	1	1	1	1	1
Total	Media	1.0508	1.0713	1.0071	1.9702	1.0407
	Desv. Est.	.50427	.62799	.53108	1.04167	.68218
	N	49	49	49	49	49

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS.

Se realizó la prueba de normalidad a través del estadístico de Shapiro-Wilk (tal como recomienda o menciona *Universitat de Valencia* para muestras pequeñas en torno a 50 observaciones se recomienda Shapiro). Se observó que los valores tanto para el grado académico son dispersos pues hay valores menores a .05 y valores mayores a .05, concluyendo por lo tanto que no existe una distribución normal de datos. (Véase la Tabla 20).

Tabla 20

Prueba de distribución normal por dimensión según grado académico

Variable ponderado	Shapiro-Wilk				Se acepta normalidad
	Grado académico	Estadístico	gl	Sig.	
Elementos tangibles	sin grado	.993	3	.843	Si
	técnico	.923	15	.214	Si
	bachiller	.968	23	.641	Si
	magister	.820	7	.064	Si
Fiabilidad	sin grado	.851	3	.243	Si
	técnico	.879	15	.046	No
	bachiller	.904	23	.031	No
	magister	.707	7	.004	No
Capacidad de respuesta	sin grado	.855	3	.253	Si
	técnico	.820	15	.007	No
	bachiller	.893	23	.018	No
	magister	.865	7	.168	Si
Seguridad	sin grado	.987	3	.780	Si
	técnico	.916	15	.169	Si
	bachiller	.916	23	.055	Si
	magister	.877	7	.213	Si
Empatía	sin grado	.899	3	.381	Si
	técnico	.714	15	.000	No
	bachiller	.869	23	.006	No
	magister	.719	7	.006	No

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

c. Elementos tangibles ponderado es constante cuando grado académico más alto obtenido por el encuestado = doctor. Se ha omitido.

d. Fiabilidad ponderada es constante cuando grado académico más alto obtenido por el encuestado = doctor. Se ha omitido.

e. capacidad de respuesta ponderada es constante cuando grado académico más alto obtenido por el encuestado = doctor. Se ha omitido.

f. Seguridad ponderada es constante cuando grado académico más alto obtenido por el encuestado = doctor. Se ha omitido.

g. Empatía ponderada es constante cuando grado académico más alto obtenido por el encuestado = doctor. Se ha omitido.

Se comprobó la homogeneidad de varianzas a través del estadístico de Levene para identificar si la variable edad de las personas encuestadas posee o no homocedasticidad. En la Tabla 21, se puede observar que hay valores menores a .05 en dos dimensiones y valores

mayores a .05 en tres dimensiones, por ello, se acepta que la muestra analizada si posee homogeneidad.

Tabla 21

Homogeneidad de la varianza por dimensión según el grado académico

	Estadístico de			Se acepta	
	Levene	df1	df2	Sig.	homogeneidad
Elementos tangibles	2.397	3	44	.081	Si
Fiabilidad	.786	3	44	.508	Si
Capacidad de respuesta	3.445	3	44	.025	No
Seguridad	2.726	3	44	.055	Si
Empatía	.965	3	44	.418	Si

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS.

Finalmente, al comprobar la no existencia de normalidad, pero, si de homogeneidad, la prueba seleccionada fue una prueba no paramétrica, la cual, para variables politómicas como es el caso del tiempo de servicio, se eligió la prueba de Kruskal Wallis cuyos resultados se muestran, en la Tabla 22.

Tabla 22

Prueba no paramétrica Kruskal Wallis para la variable grado académico

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Chi-cuadrado	4.214	9.270	4.136	7.135	1.894
gl	4	4	4	4	4
Sig. asintótica	.378	.055	.388	.129	.755

a. Prueba de Kruskal Wallis

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

A partir de los valores de significancia obtenidos por cada dimensión (a) elementos tangibles .180; (b) fiabilidad .180; (c) capacidad de respuesta .346; (d) seguridad .180; y (e) empatía .180, es posible afirmar que no se rechaza la hipótesis nula específica según género;

es decir, se acepta que existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género de los colaboradores de la II.EE Harvard. Gráficamente, esta afirmación se comprueba en la Figura 7.

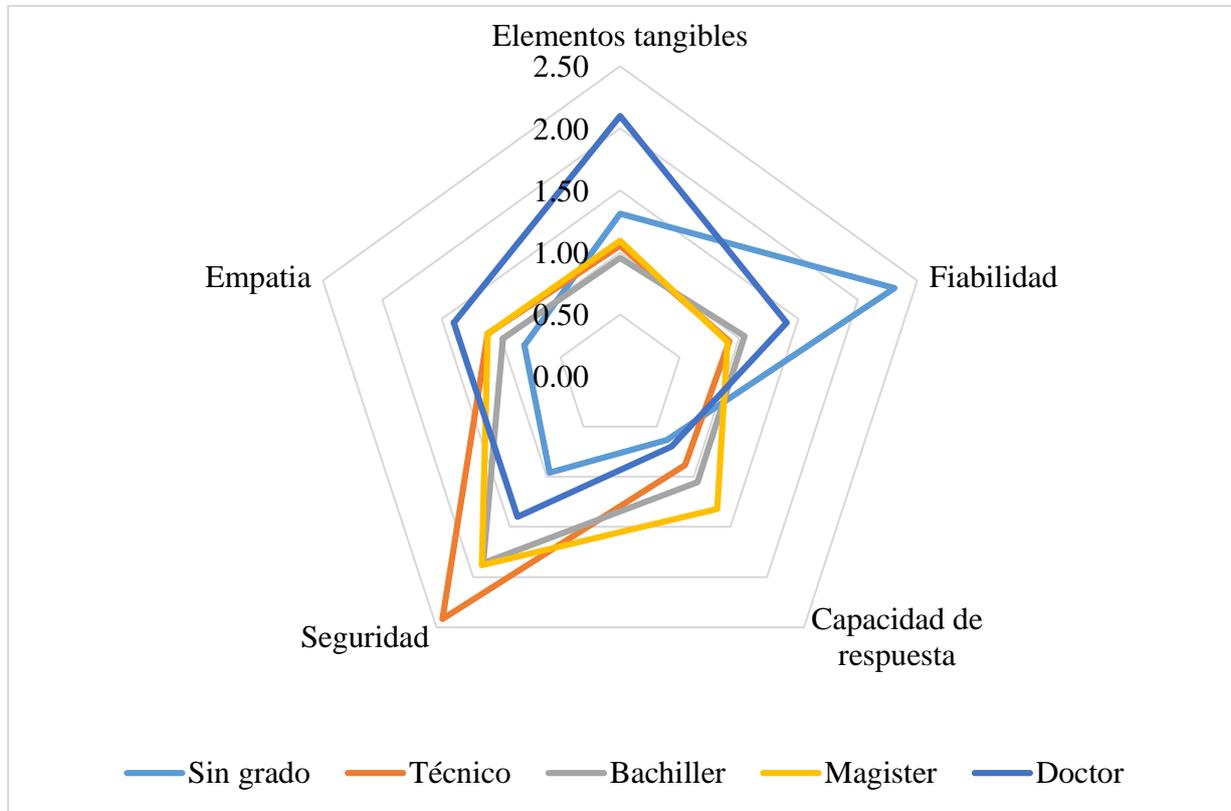


Figura 7. Diferencia de la expectativa debido a grado académico

4.4.2.5. Contrastación de la hipótesis general (H_{0g})

Para contrastar la hipótesis general se realizaron comprobaciones estadísticas las cuales llevaron a identificar la diferencia sobre la expectativa de la calidad de servicio, a partir de valores de significancia obtenidos por cada dimensión y también las variables ocupacionales llevando a obtener los resultados mostrados en la Tabla 23.

Tabla 23

Contrastación de la hipótesis general

Variables	Hipótesis	Dimensiones					Resultados
		Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	
Género	Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género entre los colaboradores de la II.EE Harvard	No rechazo	No rechazo	No rechazo	No rechazo	No rechazo	No rechazo
Edad	Existe diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad entre los colaboradores de la II.EE Harvard	No rechazo	No rechazo	No rechazo	No rechazo	No rechazo	No rechazo
Tiempo de servicio	Existe diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio entre los colaboradores de la II.EE Harvard	No rechazo	No rechazo	No rechazo	No rechazo	No rechazo	No rechazo
Grado académico	Existe diferencias en la expectativa de servicio debido al grado académico entre los colaboradores de la II.EE Harvard	No rechazo	No rechazo	No rechazo	No rechazo	No rechazo	No rechazo
HOG: Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los colaboradores de la II.EE Harvard		No rechazo					

4.2.3. Discusión de resultados

La investigación realizada tuvo como finalidad identificar y describir las diferencias de expectativa que existen entre los colaboradores administrativos, docentes y personal de servicio dentro de la institución educativa Harvard, considerando las distintas variables ocupacionales y demográficas como son: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de servicio y (c) grado académico. A continuación, se pone a discusión los principales hallazgos de este estudio frente a los obtenidos en los antecedentes mencionados en el capítulo II.

La primera discusión de resultado es frente al estudio realizado por Martell (2014), quien halló el resultado siguiente: existen diferencias significativa en la calidad de servicio entre las instituciones educativas identificando que la II.EE particular evaluada por el investigador tiene mayor calidad de servicio que la II.EE pública del distrito de Bellavista-Callao, lo cual presenta similitud con el resultado de la investigación presente y con la institución ya que la investigación está dirigida a una II.EE particular; Otra similitud hallada es que la dimensión elementos tangibles mencionada en el presente estudio y la dimensión mantenimiento mencionada por Martell, ya que ambos se enfocan a la apariencia de las instalaciones de la institución como: (a) adecuada infraestructura (b) equipos (c) personal calificado y (d) materiales de comunicación que ayuden a complementar la educación en dichas instituciones educativas. Sin embargo, una diferencia fundamental es que la investigación puesta como antecedente se concentra en preguntarles sobre la calidad de servicio a los estudiantes de dichas instituciones, mientras que la investigación en curso el enfoque es en los colaboradores de la II.EE Harvard.

La segunda discusión de resultado es frente al estudio realizado por Quispe (2015), quien halló el resultado siguiente: existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas. Esta investigación presenta una similitud al resultado de la investigación presente, ya que la investigación comparada se prioriza en hablar de la relaciones directas entre satisfacción y calidad de servicio encontrándose una diferencia con la investigación presente ya que en la investigación en curso se habla de la expectativa de la calidad de servicio de los colaboradores; Otra de las diferencias encontradas en la presente investigación y las mencionadas por Quispe es, que para evaluar su instrumento considero cinco intervalos, en la encuesta de calidad de servicio el cual tomo las alternativas de los ítems: Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2), y Pésimo (1); de la misma manera en la presente investigación para medir la expectativa

de la calidad de servicio según el instrumento SERVQUAL se evaluó por la siguiente escala del 1 al 7. Otra de las diferencias encontradas en la presente investigación es que se evalúa a docentes, personal administrativo y de servicio. La realizada por Quispe evalúa a alumnos de dichas instituciones educativas públicas y privadas.

La tercera discusión de resultado es frente al estudio realizado por Palacios (2014), quien llegó a la conclusión en su investigación que la dimensión seguridad tiene mayor peso específico dentro del conjunto de dimensiones evaluadas, esto, coincide con la investigación en curso ya que la importancia relativa otorgada a la misma dimensión logra 31.20 puntos; sin embargo, la investigación comparada considera como poco relevante las cuatro dimensiones restantes, contrario a lo que se obtuvo en esta investigación pues no hay dimensiones irrelevantes. Una de las diferencias encontradas en dicha investigación realizada por Palacios es que él utiliza como escala de medición el instrumento SERVPERF diseñada por Cronin y Taylor (1992;1994), como modelo alternativo al SERVQUAL, argumentando que el rendimiento es la medida que mejor explica las percepciones de los clientes de la calidad de servicio, en la investigación en curso se utilizó como instrumento de medición el SERVQUAL para indagar sobre la expectativa de la calidad de servicio; otra diferencia es que el autor evalúa y se enfoca en los huéspedes antes que en los colaboradores del hotel, mientras que la presente investigación se enfoca en evaluar a los colaboradores de la IIEE Harvard.

La cuarta discusión de resultado es frente al estudio realizado por Reyes (2014), quien tiene como objetivo determinar cómo la calidad de servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, y con ello mejorar el posicionamiento en el mercado, a la vez indicar la importancia que tiene la calidad del servicio, lo cual se encontraron diferencias con el resultado de la investigación presente ya que la investigación realizada por Reyes, se direcciona a hablar de la relación existente entre calidad de servicio y satisfacción del cliente y en la presente se halla la diferencia existente entre colaboradores. Otra de las

diferencias encontradas en la presente investigación y las mencionadas por Reyes es, que los colaboradores de dicha empresa son capacitados constantemente ya que ahí pueden ver las debilidades que cada uno de los colaboradores tiene y como resultado tienen una excelente respuesta por parte de los clientes ya que las expectativas van a ser positivas, en cuanto a la presente investigación no se realiza capacitaciones a los colaboradores y por ello no se puede medir la calidad de servicio; otra de las diferencias encontradas entre la realizada por Reyes es que para medir la calidad de servicio evalúa con un instrumento de medición diferente al de la investigación en curso que es el SERVQUAL. Una de las similitudes que es coincidente con Reyes es que el resultado obtenido cumple con las expectativas de los clientes, por su parte, el resultado obtenido en la investigación permite afirmar que también es positiva ya que el resultado obtenido se acerca a la escala 7 con un 6.14.

Conclusiones

1. La investigación en curso se propuso identificar diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los colaboradores de la IIEE. Harvard; luego de las contrastaciones estadísticas respectivas, se comprobó que, si existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los colaboradores debido al género, edad, tiempo de servicio y grado académico de los colaboradores; por ello, con suficiente evidencia empírica se puede concluir que se deben gestionar adecuadamente las diferencias de expectativa de la calidad de servicio. Este alineamiento, entre lo que la promotoría de institución educativa proyecta brindar y lo que los colaboradores esperan, tendrá una mayor repercusión en la expectativa de los clientes, sabiendo que esta se genera por experiencias anteriores, comunicación directa y satisfacción de necesidades.
2. El primer objetivo específico planteado fue identificar las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género entre colaboradores de la IIEE. Harvard; luego de las contrastaciones estadísticas respectivas con una significancia mayor a .05 ($p > .05$), se comprobó que si existen diferencias en la calidad de servicio debido al género entre los colaboradores; por ello, con suficiente evidencia empírica se puede concluir que, mientras el género masculino tiende a darle mayor importancia a la dimensión fiabilidad, el género femenino le da mayor importancia a la dimensión seguridad; es decir, ellos esperan que la institución educativa, cumpla con lo que promete, ya sea por parte del personal administrativo y de servicio, muestren interés en resolver o generar propuestas de solución ante posibles problemas, también cumplir con los tiempos académicos y administrativos, proceso de matrícula, horas de estudio para la formación, etc.; por su parte, ellas definen la calidad de servicio como la tarea de inspirar confianza en todo momento, por ello que el comportamiento del personal tiene que brindar confianza en los clientes, a su vez el cliente como el colaborador tiene que sentir seguridad en las transacciones e intercambios de

documentación, de la misma manera los colaboradores buscan seguridad y comodidad en el ambiente laboral; también para ellas es importante las señalizaciones de rutas de salida, vigilancia, cámaras de seguridad, infraestructuras amplias y seguras, así como estabilidad laboral.

3. El segundo objetivo específico planteado fue identificar las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad entre colaboradores de la II.EE. Harvard; luego de las contrastaciones estadísticas respectivas con una significancia mayor a .05 ($p > .05$), se comprobó que si existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad entre colaboradores; por ello, con suficiente evidencia empírica se puede concluir que los colaboradores más jóvenes, entre 20 y 34 años, tienen equilibrada su expectativa de calidad de servicio entre las cinco dimensiones estudiadas, mientras que, a medida que los años les dan la experiencia laboral del caso; el grupo entre 35 y 39 años, prioriza su expectativa hacia la dimensión capacidad de respuesta; finalmente, el grupo de mayor edad, de 40 a 49 años, traslada su expectativa de calidad de servicio hacia la dimensión seguridad, es decir, el grupo de jóvenes concentra su expectativa en relación a las apariencias de las instalaciones, equipos y materiales con los que pueden desempeñar de la mejor manera su trabajo; el grupo de personas jóvenes adultas se enfocan en cubrir sus expectativas con la puntualidad en la entrega de notas, rápida respuesta ante quejas y atención adecuada; por último, para el grupo de personas adultas, es de vital importancia la seguridad, ya que para estos colaboradores es parte primordial trabajar en un ambiente que les genere confianza, seguridad y estabilidad laboral.
4. El tercer objetivo específico planteado fue identificar las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio entre colaboradores de la II.EE. Harvard; luego de las contrastaciones estadísticas respectivas con una significancia mayor a .05 ($p > .05$), se comprobó que si existen diferencias en la calidad de servicio debido a la antigüedad

laboral entre los colaboradores; por ello, con suficiente evidencia empírica se puede concluir que los colaboradores con menor tiempo de servicio, menor a 1 año y los de 5 a 6 años tienden a concentrarse en la dimensión empatía, teniendo como función principal la atención personalizada de los clientes, a su vez cumpliendo también con los horarios apropiados para atender a todos sus clientes, además le dan importancia y prioridad a los intereses de los clientes, las personas con mayor experiencia, de 3 a 8 años de tiempo de servicio, se concentran en la dimensión seguridad, por el tema de estabilidad laboral, comodidad y garantía profesional generando así confianza entre los colaboradores.

5. El cuarto objetivo específico planteado fue identificar las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al grado académico entre colaboradores de la II.EE. Harvard; luego de la contrastaciones estadísticas respectivas con una significancia mayor a .05 ($p > .05$), se comprobó que si existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al grado académico entre los colaboradores; por ello, con suficiente evidencia empírica se puede concluir que los colaboradores con grados académicos como técnicos, magister y bachiller se concentran en la dimensión seguridad esperando así, que dicha dimensión les genera garantía en cuanto a estabilidad laboral esto generara que dichos colaboradores se desempeñen eficientemente en las respectivas áreas que laboran; los colaboradores sin grado, se concentran en la dimensión fiabilidad ya que el personal está en la capacidad de resolver problemas y cumplir con lo que promete; y aquellos que tienen el grado académico de doctor se concentra en la dimensión elementos tangibles ya que para ellos es de vital importancia los equipos de aspecto moderno para el desarrollo educativo, las instalaciones visualmente sean agradables, mensajes folletos que brinden información sobre actividades que se realizaran en dicha institución.

Recomendaciones

1. Según la investigación realizada, se recomienda desarrollar las dimensiones menos valoradas para equilibrar la expectativa de los colaboradores las cuales son empatía y capacidad de respuesta; es decir, desde la dimensión empatía, brindar un servicio mucho más personalizado a los clientes ya que, al generar experiencias diferentes en el servicio con un buen trato por parte de los colaboradores a los clientes, solucionar quejas y consultas con respuestas rápidas y oportunas, generando y cumpliendo las expectativas del cliente con la institución es posible lograr el estándar esperado de calidad; por su parte desde la dimensión capacidad de respuesta se recomienda tener disposición para ayudar a los usuarios del servicio, es decir, brindar atención y prontitud al tratar temas administrativos como solicitudes, pagos, atención al usuario, notas, registros, etc.
2. Se recomienda potenciar las dimensiones más valoradas para fortalecer y garantizar la expectativa de calidad de servicio que esperan los colaboradores y clientes, por ello en cuanto a la dimensión elementos tangibles se podría trabajar más en implementar los laboratorios de computo, mejorar el servicio de internet, implementar las demás áreas administrativas, compra de proyectores, crear correos institucionales, contratar personal calificado para mejorar el aprendizaje de los estudiantes; se recomienda también, contratar personal de seguridad privada para cumplir con tareas como proteger el área de la institución educativa, protección de las personas que se encuentren dentro del mismo, efectuar controles de identidad al ingresar, evitar la comisión de actos delictivos y revisión de bolsos y mochilas a la hora de ingreso y salida, de la misma manera en la dimensión fiabilidad se podría trabajar en la puntualidad de entrega de documentos, libreta de notas, materiales de aprendizaje, información necesaria, etc. y la dimensión seguridad capacitar al personal administrativo en atención al cliente respetando los protocolos, a docentes en entregar una formación académica adecuada que cumplan con lo que prometen ya sea en

tener al día su registro de notas, sesiones de acompañamiento a consejería a padres de familia para mejorar el proceso educativo, que el personal de servicio estén preparados y capacitados en temas de primeros auxilios, simulacros, para así generar seguridad y confianza a colaboradores, alumnos y clientes de dicha institución.

3. Se recomienda también implementar áreas recreativas, auditorio, centro médico, sala de profesores, cafetín, etc.; esto ayudara a que los colaboradores como los estudiantes sientan comodidad y seguridad en las diferentes instalaciones que presta la institución educativa, generando así que los colaboradores estén comprometidos y tengan una actitud positiva para poder realizar sus funciones eficientemente y se vean reflejados en el servicio de calidad que brindaran en dicha institución educativa.

Sugerencias

1. Se sugiere evaluar la expectativa desde los padres de familia porque falta hacer un análisis de ellos como clientes del servicio que reciben, esto puede fortalecer la expectativa que se tiene desde el punto de vista de los colaboradores para así aportar, integrar y ayudar a mejoras de las políticas de servicio de dicha institución investigada.
2. Se sugiere evaluar también al personal que tenga como primera experiencia laboral la institución educativa, también evaluar si el docente o personal administrativo tiene experiencia laboral en otra institución educativa donde haya sido formada su expectativa y experiencia de calidad de servicio; de esta manera, se puede orientar la calidad desde principios de mejora continua.
3. Otra de las sugerencias es incluir la variable: lugar de procedencia de los colaboradores, ya que la expectativa es diferente si se tiene en cuenta factores culturales arraigados en las personas.
4. El personal en general de la institución educativa debe mostrar un trato amable y cordial con todos los usuarios sin importar el lugar de procedencia, lo cual se debe de internalizar como una política de la institución para adoptar una buena satisfacción de los usuarios que prefieren este servicio, pues se debe tener en cuenta que de eso depende el prestigio de la institución.

Referencias

- A. Parasuraman, V. A. (1936). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Diario de Marketing*, 41-50. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/1251430>
- Alarcón, G. (01 de 03 de 2018). *Colegios con pensiones de más de S/ 1000 tienen niveles de morosidad de 30%*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/colegios-pensiones-s-1000-niveles-morosidad-30-228332>
- Ameca Carrion, J. A. (07 de 10 de 2014). Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/cliente-interno-y-externo-en-una-organizacion/>
- Araya Umaña, S. (2015). La categoría analítica del género: notas para un debate. *Hallazgos*, 12(23), 287-305. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4138/413838649014.pdf>
- Arellano Marketing. (9 de Noviembre de 2014). *Inicio*. Obtenido de Colaboradores más colaboradores: <http://www.arellanomarketing.com/inicio/colaboradores-mas-colaboradores/>
- Betancourt Agüero, Y., & Mayo Alegre, J. C. (01 de 2010). *Eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2010a/bama.htm>
- Calderón, J. P., & Alzamora de los Godos, L. A. (2010). *Metodología de la investigación científica en post grado*. Lima: Safe Creative.
- Catalán, C. (2014). Revisión de modelos de calidad de servicio y su implementación en el ámbito público y privado, para generar una propuesta de acción en el tema, orientada a las instituciones del sector previsional. Santiago, Chile. Obtenido de http://www.superacionpobreza.cl/wp-content/uploads/2014/03/modelo_calidad_de_atencion.pdf
- Congreso de la República. (09 de Julio de 2014). Ley Universitaria. Lima, Perú.

- Díaz Flores, F. (2010). Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales. Lima, Lima, Perú. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2409/Diaz_ff.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- EC, R. (24 de 02 de 2017). *¿Cuánto se gasta en pensiones, matrículas y útiles escolares?* Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/gasta-pensiones-matriculas-utiles-escolares-405624?foto=5>
- Española, R. A. (2018). *Asociación de academias de lengua española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=EN8xffh>
- García Raga, M., Algas Hechavarría, L., Rodríguez Suárez, C., & Espinosa Guerra, A. (2014). La investigación en salud hacia una mirada bioética. *MULTIMED*, 18(1), 1-4. Obtenido de <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/19/1067>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia*. Mexico: Pearson.
- Martell Cheng, L. P. (2014). Calidad de servicio y Burnout en instituciones educativas privadas y públicas. Lima, Lima, Perú. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1435/1/martell_clp.pdf
- Ministerio de Educación. (2018). *Ministerio funciones*. Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/p/ministerio-funciones.php>
- Oliva, E. J. (2005). Redalyc.org. *Innovar*, 67.
- Oliva, E. J. (25 de 06 de 2005). *Scielo*. Obtenido de innovar: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004

- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (2004). All documents publications. París, Francia. Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001501/150169s.pdf>
- Palacios Palacios, D. (2014). Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó. Bogotá, Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/45670/1/11799027.2014.pdf>
- Perú21, R. (05 de 01 de 2017). *Educación: ¿Cuáles son las principales quejas de los padres de familia respecto a los colegios?* Obtenido de <https://peru21.pe/lima/educacion-son-principales-quejas-padres-familia-respecto-colegios-61929>
- Quispe Pérez, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto – Andahuaylas. San Jerónimo, Andahuaylas, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quispe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes Hernández, S. P. (2014). Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango. Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Roberto, M. (2012). Matriz operacional de la variable y matriz de consistencia. Chosica, Lima, Perú. Obtenido de <http://www.une.edu.pe/diapositivas3-matriz-de-consistencia-19-08-12.pdf>
- Rosey, J. C. (10 de 05 de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/#objetivos-de-la-calidad>

Santiago, V. M. (2007). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Perú: San Marcos.

Unidad de estadística educativa. (2018). *Escale*. Obtenido de <http://escale.minedu.gob.pe/>

Urcia, C. S. (2010). *Metodología de la investigación científica en Postgrado*. Lima.

Zeithalm, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Diaz de Santos, S.A.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa* (2 ed.). México: McGraw-Hill.

Apéndice A. Guía de entrevista

GUIA DE ENTREVISTA PARA IDENTIFICACION DE PROBLEMA	
Fecha:	Preguntas: ¿Tiene usted conocimiento de la importancia de medir la calidad de servicio? ¿Alguna vez desarrollaron una evaluación de la calidad de servicio brindada? ¿Sabe usted cual es la expectativa que tienen sus colaboradores acerca de la calidad ofrecida en la institución?
Empresa:	
Datos del entrevistado:	
Notas:	

Apéndice B. Instrumento de evaluación de la expectativa de la calidad



SERVICE QUALITY MODEL
Instrumento de Evaluación de la Calidad de Servicio

SERVQUAL

	Expectativa baja				Expectativa muy alta		
	1	2	3	4	5	6	7
Mi institución educativa, cuenta con equipos de aspectos modernos							
Mi institución educativa, tiene instalaciones visualmente agradables.							
Mi institución educativa, cuenta con personal de apariencia impecable.							
Mi institución educativa, cuenta con folletos, afiches, comprobantes, y formularios de diseño agradable.							
Mi institución educativa, cumple con lo que promete.							
Mi institución educativa, el personal muestra sincero interés en resolver los problemas del cliente.							
Mi institución educativa, realiza las cosas bien en la primera oportunidad.							
Mi institución educativa, entrega los servicios a los clientes en el momento en que lo prometieron.							
Mi institución educativa, insiste en llevar sus registros y documentos libre de errores.							
En mi institución educativa, el personal informa con precisión a los clientes de cuando concluirá cada servicio.							
En mi institución educativa, el personal siempre brinda una atención puntual a los clientes.							
En mi institución educativa, el personal siempre se muestra deseoso de ayudar a los clientes.							
En mi institución educativa, el personal siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los clientes.							
En mi institución educativa, el comportamiento del personal infunde confianza en los clientes.							
En mi institución educativa, los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa.							
En mi institución educativa, el personal es cortés (amable) en la atención a los clientes.							
En mi institución educativa, el personal tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los clientes.							
Mi institución educativa, brinda a los clientes atención personalizada.							
Mi institución educativa, tiene un horario conveniente en sus servicios para atender a todos sus clientes.							
Mi institución educativa, cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los clientes.							
Mi institución educativa, tiene como prioridad los intereses de los clientes.							
Mi institución educativa, entiende las necesidades específicas de los clientes cuando les ofrece algún servicio.							

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

Género: Mas Fem **Edad:** _____

Grado Académico: Sin Téc Bach Mag Doc

Tiempo de servicio en la institución: _____ años. **Área de trabajo:** Docente Administrativo Servicio

Apéndice C. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por el presente, certifico que ha sido informado sobre el propósito, procedimientos, beneficios y manejo de confiabilidad, de la investigación denominada: “Expectativa de los colaboradores sobre la calidad de servicio en la ILEE. Harvard de Huancayo en el año 2017” Y que el tratamiento de los datos serán anónimos, confidenciales y de interés eminentemente académico.

N°	Apellidos y Nombres	DNI	Firma
1	RODRIGUEZ ISIDRO TEOFILO FELIX	32040427	<i>[Firma]</i>
2	MAYTA TORRES SONIA BEATRIZ	19805745	<i>[Firma]</i>
3	VALVERDE COSME GUDERIA CARMEN	20064172	<i>[Firma]</i>
4	VILLAVERDE MONTOYA DE VALENTIN MARIA DEL ROSARIO	20020408	<i>[Firma]</i>
5	CALDERON LEON IVAL MARTIN	40054463	<i>[Firma]</i>
6	PACHECO ESCALANTE JAVIER ERNESTO	20049262	<i>[Firma]</i>
7	MIGUEL DIAZ LUZ ELENA	19833016	<i>[Firma]</i>
8	TOSCANO CAILLAHUA JULIO	19882459	<i>[Firma]</i>
9	PORRAS FIERRO OSCAR MIGUEL	19834554	<i>[Firma]</i>
10	CHANCA LLACTA BEATRIZ LUCIA	20059618	<i>[Firma]</i>
11	ALDAMA MEZA GLORIA	20020323	<i>[Firma]</i>
12	MEZA CARDENAS VILMA OLINDA	20029276	<i>[Firma]</i>
13	CUADRADO LOPEZ DINA ESPERANZA	19857889	<i>[Firma]</i>
14	ROJAS CHAMORRO MARISOL NANCY	20097107	<i>[Firma]</i>
15	REQUENA BALTAZAR BERNARDINA	23207130	<i>[Firma]</i>
16	CORDOVA ALIAGA PEDRO HUGO	19919463	<i>[Firma]</i>
17	EULOGIO VIDAL RENE	20094628	<i>[Firma]</i>
18	VIA Y RADA RUBIANES YRIS ROSARIO	19992570	<i>[Firma]</i>
19	CASTELLARES FERNANDEZ MARLENE NOEMI	19833124	<i>[Firma]</i>
20	GARAY ARREDONDO ELVIS YURI	19919224	<i>[Firma]</i>
21	UCEDA CHAVEZ CARMEN LUZ	19995876	<i>[Firma]</i>
22	MENESES ROSSELL TEODOSIO RICARDO	20046052	<i>[Firma]</i>

23	HOSPINA ROMERO RICARDINA BENEDICTA	19820547	<i>R. Hospina</i>
24	VARGAS ROMERO WALTHER RUFINO	20642648	<i>W. Vargas</i>
25	PEREZ ALVAREZ FLOR ISABEL	20036054	<i>F. Perez</i>
26	ARTEAGA AGUILAR JULIA	20021009	<i>J. Arteaga</i>
27	MONTALVAN APUMAYTA HERMINIA MARIA	23276209	<i>M. Montalvan</i>
28	SAUÑI ESPIRITU JAIME ANDRES	41149840	<i>J. Sañi</i>
29	TACURE ORELLANA OSCAR EMERSON	41940344	<i>O. Tacure</i>
30	CASTILLO MANYARI NIEVES AIDA	20024951	<i>N. Castillo</i>
31	QUISPE QUISPE MELANIA LEYDIS DEL ROSARIO	40303296	<i>M. Quispe</i>
32	PUENTE GUTIERREZ, MARGARITA ASUNCION	19816582	<i>M. Puente</i>
33	CIRINEO OROSCO CONSTANTINO	20882245	<i>C. Cirineo</i>
34	MARCOS CORONEL WALTER ABILIO	19812169	<i>W. Marcos</i>
35	MELGAREJO ESPINOZA ALEJANDRO	19807923	<i>A. Melgarejo</i>
36	MARTICORENA ROMAN JUAN CARLOS	20023856	<i>J. Marticorena</i>
37	TORRES CORDOVA EFRAIN JAVIER	19849781	<i>E. Torres</i>
38	ITURRIZAGA DE LA CRUZ BERNARDO FELIX	20043346	<i>B. Iturrizaga</i>
39	BRICEÑO DIAZ GALDINA IRENE	19909726	<i>I. Briceño</i>
40	TOVAR GUTIERREZ ALFREDO FELIPE	19942314	<i>A. Tovar</i>
41	CUYA QUISPE MARTHA	20027022	<i>M. Cuya</i>
42	LAUREANO AVILEZ ANTONIA	20903969	<i>A. Laureano</i>
43	MONTALVO FLORES EMILIA MAURA	20424288	<i>E. Montalvo</i>
44	LOPEZ FERNANDEZ MARIA LUZ	19836701	<i>M. Lopez</i>
45	LARA LOPEZ LEANDRO LUIS	20659342	<i>L. Lara</i>
46	BLANCAS CASIMIRO YESSI MARISOL	20658792	<i>Y. Blancas</i>
47	SANCHEZ CONTRERAS MARIA ROASRIO	19968131	<i>M. Sanchez</i>
48	CASTRO DE ALARCON ISIDORA	20414626	<i>I. Castro</i>
49	GALARZA FLORES ROSARIO	20409342	<i>R. Galarza</i>

Apéndice D. Matriz de Comunalidades

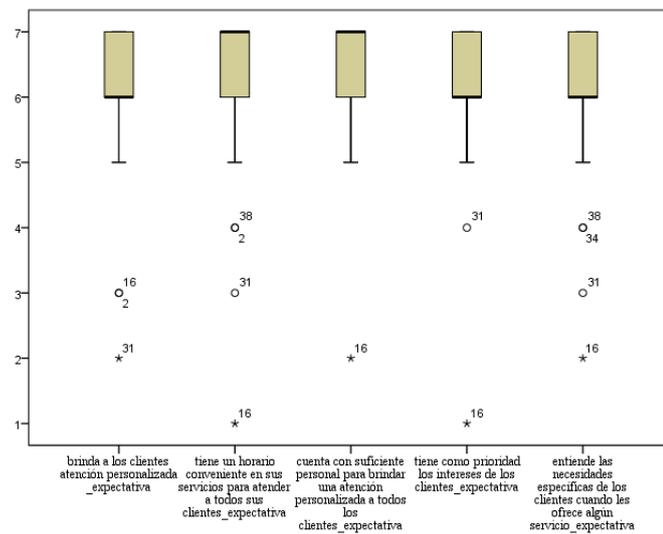
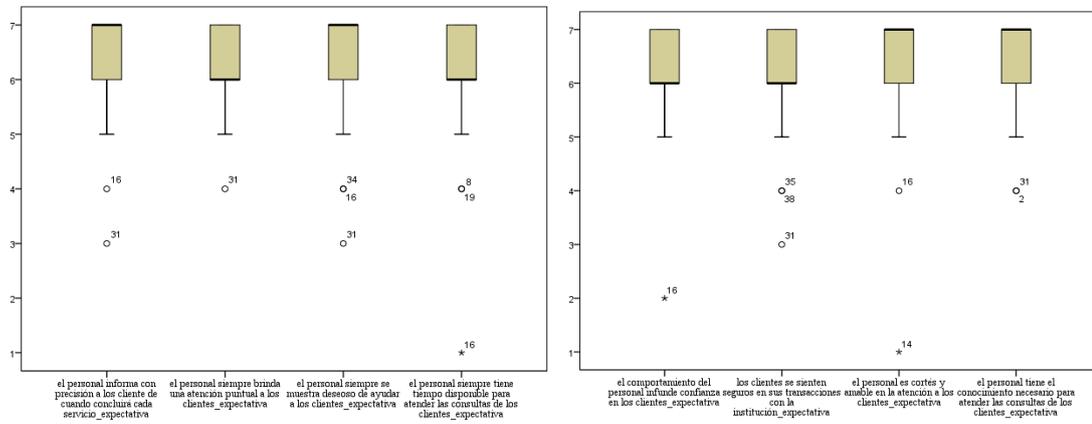
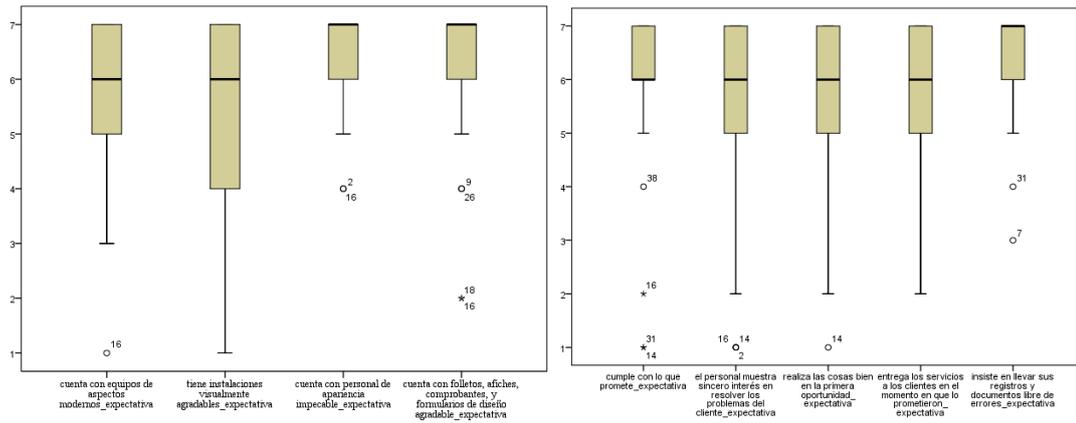
Tabla C1 1

Matriz de Comunalidades

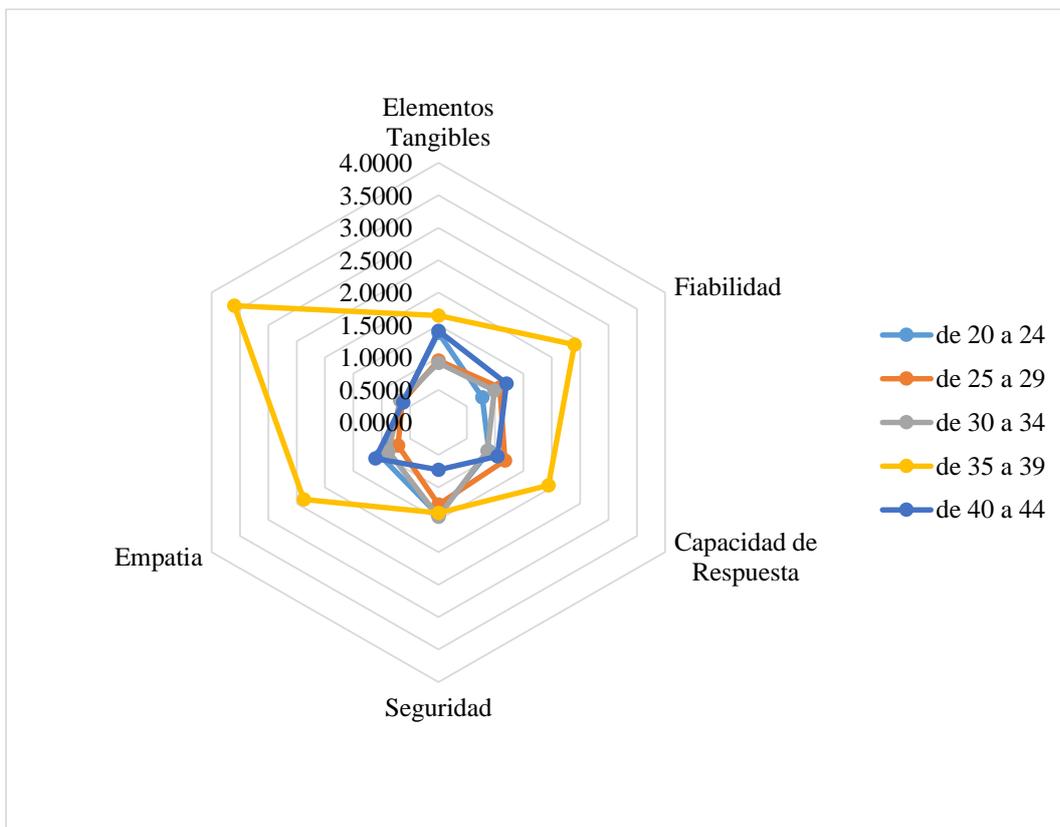
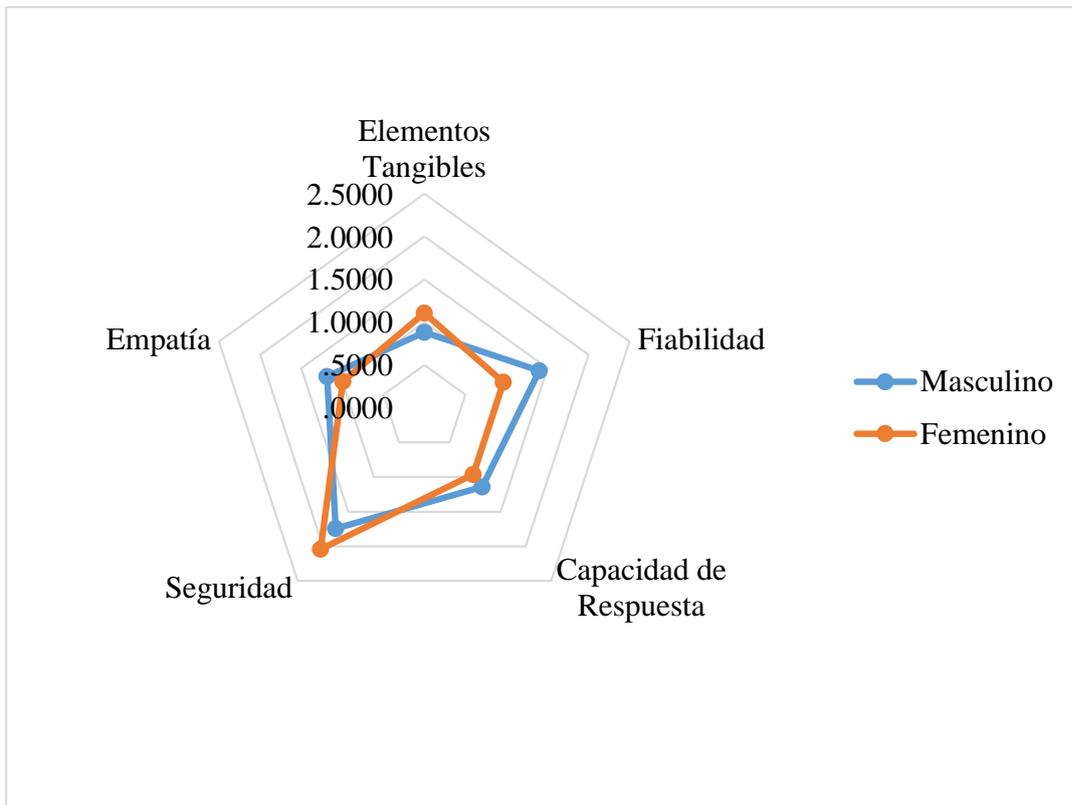
	Inicial	Extracción
Cuenta con equipos de aspectos modernos	1.000	.801
tiene instalaciones visualmente agradables	1.000	.784
cuenta con personal de apariencia impecable	1.000	.675
cuenta con folletos, afiches, comprobantes, y formularios de diseño agradable	1.000	.491
cumple con lo que promete	1.000	.727
el personal muestra sincero interés en resolver los problemas del cliente	1.000	.788
realiza las cosas bien en la primera oportunidad	1.000	.825
entrega los servicios a los clientes en el momento en que lo prometieron	1.000	.591
insiste en llevar sus registros y documentos libre de errores	1.000	.584
el personal informa con precisión a los clientes de cuando concluirá cada servicio	1.000	.590
el personal siempre brinda una atención puntual a los clientes	1.000	.656
el personal siempre se muestra deseoso de ayudar a los clientes	1.000	.777
el personal siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los clientes	1.000	.720
el comportamiento del personal infunde confianza en los clientes	1.000	.879
los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la institución	1.000	.635
el personal es cortés y amable en la atención a los clientes	1.000	.819
el personal tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los clientes	1.000	.718
brinda a los clientes atención personalizada	1.000	.748
tiene un horario conveniente en sus servicios para atender a todos sus clientes	1.000	.778
cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los clientes	1.000	.747
tiene como prioridad los intereses de los clientes	1.000	.831
entiende las necesidades específicas de los clientes cuando les ofrece algún servicio	1.000	.803

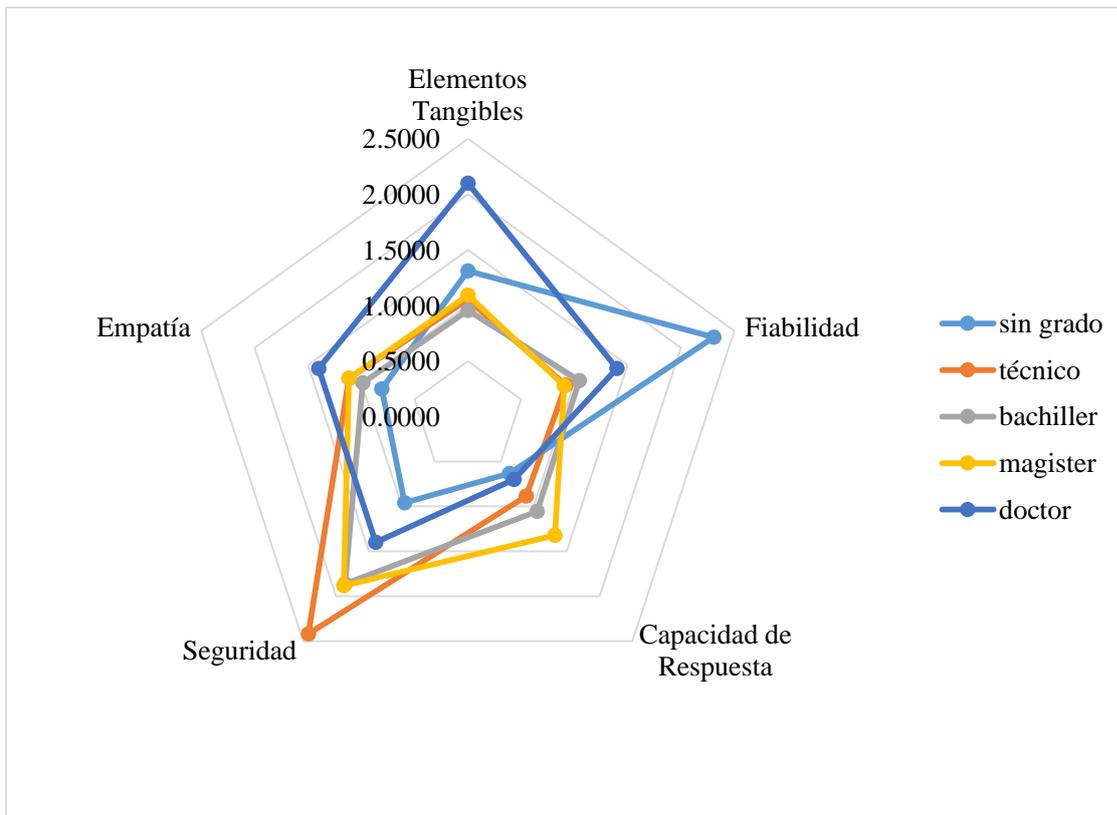
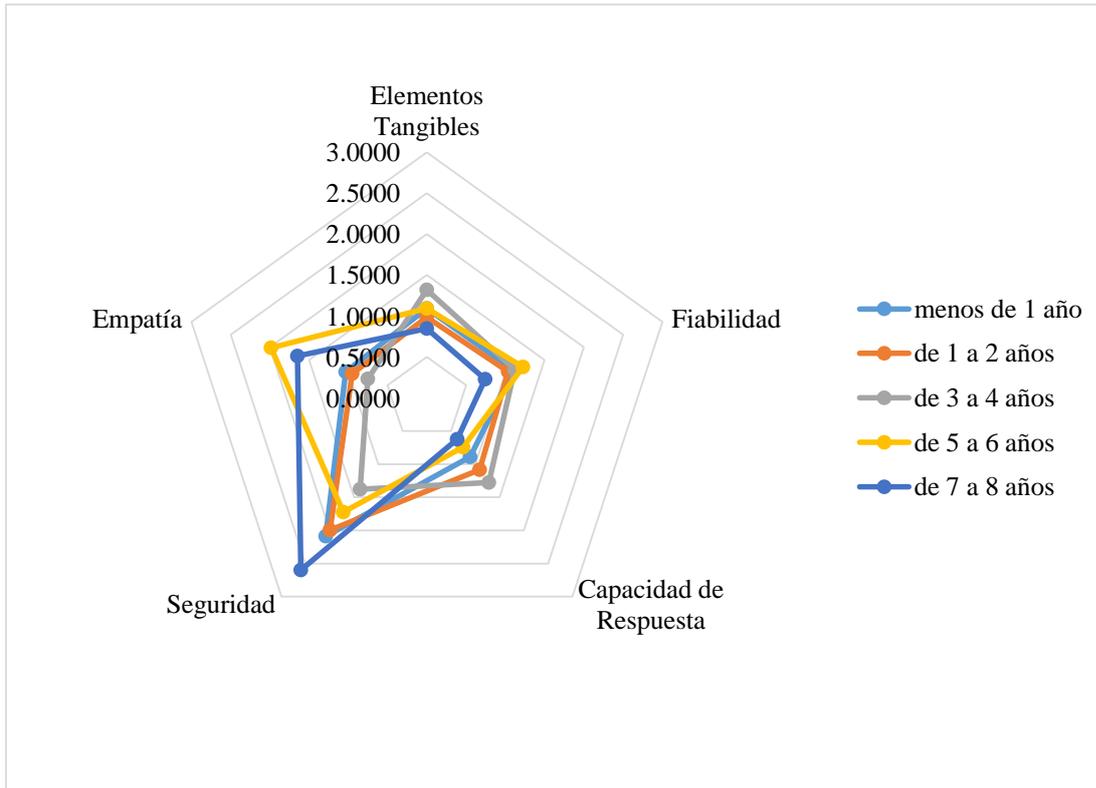
Método de extracción: análisis de componentes principales.

Apéndice E Diagrama de caja y bigotes



Apéndice F Comparación de la expectativa ponderada por dimensiones





Apéndice G descriptivo por escala por pregunta

Tabla G1 1

Descriptivo por escala por pregunta

	Escala	f	%
Cuenta con equipos de aspectos modernos	1	1	2.0
	3	5	10.2
	4	2	4.1
	5	11	22.4
	6	11	22.4
	7	19	38.8
Tiene instalaciones visualmente agradables	1	1	2.0
	3	2	4.1
	4	10	20.4
	5	8	16.3
	6	15	30.6
	7	13	26.5
Cuenta con personal de apariencia impecable	4	2	4.1
	5	6	12.2
	6	16	32.7
	7	25	51.0
Cuenta con folletos, afiches, comprobantes, y formularios de diseño agradable	2	2	4.1
	4	2	4.1
	5	6	12.2
	6	13	26.5
	7	26	53.1
Cumple con lo que promete	1	2	4.1
	2	1	2.0
	4	1	2.0
	5	6	12.2
	6	18	36.7
	7	21	42.9
El personal muestra sincero interés en resolver los problemas del cliente	1	3	6.1
	2	1	2.0
	4	1	2.0
	5	10	20.4
	6	12	24.5
	7	22	44.9
Realiza las cosas bien en la primera oportunidad	1	1	2.0
	2	1	2.0
	4	2	4.1
	5	12	24.5

	6	15	30.6
	7	18	36.7
Entrega los servicios a los clientes en el momento en que lo prometieron	2	1	2.0
	3	1	2.0
	4	3	6.1
	5	8	16.3
	6	13	26.5
	7	23	46.9
Insiste en llevar sus registros y documentos libre de errores	3	1	2.0
	4	1	2.0
	5	6	12.2
	6	10	20.4
	7	31	63.3
El personal informa con precisión a los clientes de cuando concluirá cada servicio	3	1	2.0
	4	1	2.0
	5	8	16.3
	6	14	28.6
	7	25	51.0
El personal siempre brinda una atención puntual a los clientes	4	1	2.0
	5	9	18.4
	6	15	30.6
	7	24	49.0
El personal siempre se muestra deseoso de ayudar a los clientes	3	1	2.0
	4	2	4.1
	5	5	10.2
	6	14	28.6
	7	27	55.1
El personal siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los clientes	1	1	2.0
	4	2	4.1
	5	8	16.3
	6	15	30.6
	7	23	46.9
El comportamiento del personal infunde confianza en los clientes	2	1	2.0
	5	9	18.4
	6	17	34.7
	7	22	44.9
Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la institución	3	1	2.0
	4	2	4.1
	5	7	14.3
	6	17	34.7
	7	22	44.9
El personal es cortés y amable en la atención a los clientes	1	1	2.0
	4	1	2.0

	5	3	6.1
	6	15	30.6
	7	29	59.2
El personal tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los clientes	4	2	4.1
	5	7	14.3
	6	14	28.6
	7	26	53.1
Brinda a los clientes atención personalizada	2	1	2.0
	3	2	4.1
	5	4	8.2
	6	18	36.7
	7	24	49.0
Tiene un horario conveniente en sus servicios para atender a todos sus clientes	1	1	2.0
	3	1	2.0
	4	2	4.1
	5	5	10.2
	6	14	28.6
	7	26	53.1
Cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los clientes	2	1	2.0
	5	10	20.4
	6	11	22.4
	7	27	55.1
Tiene como prioridad los intereses de los clientes	1	1	2.0
	4	1	2.0
	5	4	8.2
	6	22	44.9
	7	21	42.9
Entiende las necesidades específicas de los clientes cuando les ofrece algún servicio	2	1	2.0
	3	1	2.0
	4	2	4.1
	5	5	10.2
	6	18	36.7
	7	22	44.9

Apéndice H Histogramas de importancia relativa de las dimensiones

