



Universidad
Continental

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Percepción de la calidad de servicio entre los
colaboradores en la I.E.E. Harvard empleando la
Escala SERVQUAL**

para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración

Baneza Sintia Ramos Rivas

Huancayo, 2019



Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



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

Asesor

Mg. Nivardo Alonzo Santillán Zapata

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por guiar mi formación profesional durante estos años; permitirme conocer y ser tutelada por distintos profesionales; quienes me infundieron conocimientos, experiencias y valores para el desarrollo profesional y humano alcanzado hasta el momento.

A mi asesor de tesis por la dedicación, paciencia y confianza brindaba en la realización de esta investigación e inculcarme sus conocimientos y experiencias que permiten perfilarme como profesional.

Por último, agradezco a los directivos, administrativos, docentes y personal de servicio de la I.I.EE. Harvard; por permitirme realizar esta investigación en sus instalaciones y brindarme las facilidades correspondientes, esperando que los resultados obtenidos los ayude en su gestión y toma de decisiones.

Dedicatoria

A mis padres y hermanos, quienes me ofrecieron su apoyo constante, comprensión, paciencia y sobretodo las enseñanzas brindadas día a día; les dedico las metas alcanzadas como prueba de la confianza y amor brindado; permitiéndome mejorar cada día, tanto como persona y profesional.

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido	ii
Lista de Tablas	vi
Lista de Figuras	vii
Resumen Ejecutivo.....	viii
Abstract	x
Capítulo I: Introducción	1
1.1 Planteamiento y Formulación del Problema de Investigación.....	1
1.1.1. Problema de la Investigación.	4
1.1.2. Objetivo de la Investigación.....	5
1.1.3. Importancia y Justificación de la Investigación.	6
1.2 Marco Teórico	6
1.2.1. Variables Dependientes.....	7
1.2.2. Variables Independientes.	7
1.2.3. Instrumento Servqual.	7
1.2.4. Base teórica	7
1.3. Definición de Términos.....	8
1.3.1. Calidad.	8
1.3.2. Servicio.	8
1.3.3. Calidad de servicio.....	8
1.3.4. Elementos tangibles.	9

1.3.5. Fiabilidad.	9
1.3.6. Capacidad de respuesta.	9
1.3.7. Seguridad.	10
1.3.8. Empatía.	10
1.3.9. Género.	10
1.3.10. Edad.	11
1.3.11. Tiempo de Servicio.	11
1.3.12. Grado de Instrucción.	11
1.3.13. Institución Educativa.	11
1.4. Definiciones Operacionales	11
1.5 Supuestos, Delimitaciones y Limitaciones de la Investigación.....	13
1.6 Hipótesis de la Investigación	13
1.6.1. Hipótesis General.	13
1.6.2. Hipótesis Específica.	14
Capítulo II: Revisión de la Literatura	15
2.1. Revisión de la Literatura	15
2.2. Antecedentes	18
Capítulo III: Metodología	27
3.1. Método y Diseño de la Investigación	27
3.1.1. Método de la Investigación.	27
3.1.2. Diseño de la Investigación.	28

3.2. Población y Característica de la Muestra	29
3.3. Consentimiento Informado y Confidencialidad	31
3.4. Instrumentación, Confiabilidad y Validez	32
3.4.1. Instrumentación.....	32
3.4.2. Confiabilidad.....	34
3.4.3. Validez.	35
3.5. Recolección y Análisis de Datos	37
3.5.1. Recolección de datos.....	37
3.5.2. Análisis de datos	37
Capítulo IV: Presentación y Discusión de Resultados	38
4.1. Perfil de los informantes	38
4.2. Presentación, contrastación y discusión de resultados	39
4.2.1. Presentación de resultados	39
4.2.2. Contrastación y comprobación de las hipótesis específicas.....	43
4.2.3. Discusión de resultados.....	53
Conclusiones	58
Recomendaciones.....	62
Sugerencias	64
Referencias.....	65
Apéndice A. Guía de entrevista directivos.....	70
Apéndice B. Guía de entrevista docentes.....	71

Apéndice C. Consentimiento informado.....	72
Apéndice D. Instrumento de evaluación de la calidad de servicio	73
Apéndice E. Confiabilidad	75
Apéndice F. Prueba de Sperman recolección.....	76
Apéndice G. Caja y bigotes.....	78
Apéndice H. Descriptivo por cada pregunta y dimensión.....	81
Apéndice I. Comprobación de la hipótesis específica nula 1 ($H_{0e} 1$)	85
Apéndice J. Comprobación de la hipótesis específica nula 2 ($H_{0e} 2$)	86
Apéndice K. Comprobación de la hipótesis específica nula 3 ($H_{0e} 3$).....	89
Apéndice L. Comprobación de la hipótesis específica nula 4 ($H_{0e} 4$)	92

Lista de Tablas

Tabla 1	Definiciones operacionales	12
Tabla 2	Población global de colaboradores	29
Tabla 3	Población real de los colaboradores	29
Tabla 4	Muestra.....	31
Tabla 5	Distribución de Instrumento Servqual	33
Tabla 6	Resultados de alfa de cronbach	35
Tabla 7	Prueba de KMO y Bartlett	36
Tabla 8	Perfil de los participantes en la investigación	38
Tabla 9	Estadísticos de Percepción global no ponderada	40
Tabla 10	Importancia relativa por dimensión	41
Tabla 11	Prueba no paramétrica U de Mann Whitney según la variable género	44
Tabla 12	Prueba no paramétrica Kruskal Wallis según la variable edad	46
Tabla 13	Prueba no paramétrica Kruskal Wallis según la variable tiempo de servicio	49
Tabla 14	Prueba no paramétrica Kruskal Wallis según la variable grado de instrucción	51
Tabla 15	Contrastación de la hipótesis general	52

Lista de Figuras

Figura 1. Percepción global ponderada.....	42
Figura 2. Contrastación de resultado según la variable género.....	45
Figura 3. Contrastación de resultado según la variable edad.....	47
Figura 4. Contrastación de resultado según la variable tiempo de servicio.....	49
Figura 5. Contrastación de resultado según la variable grado de instrucción.....	51

Resumen Ejecutivo

El término calidad ha sido materia de estudio a lo largo del tiempo por diferentes autores. Brindar un producto y/o servicio de calidad, es uno de los objetivos principales para organizaciones tanto estatales como privadas. Toda organización busca generar calidad, a fin de lograr su permanencia en el mercado, fidelización de sus clientes, y lealtad de sus colaboradores. Las organizaciones de servicios, se enfocan más en resaltar la calidad en el servicio ofrecido pues se trata de un intangible (Nava, 2004).

En la presente investigación se busca medir la calidad de servicio en la II.EE. Harvard considerando las variables demográficas: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de servicio, y (d) grado de instrucción; mediante la aplicación del instrumento Servqual propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry en su libro “Calidad total en la gestión de servicios” publicado en 1993. Asimismo, se analizó la evolución del concepto de calidad y diferentes investigaciones previas; con la finalidad de tener una base bibliográfica sólida. La investigación es importante debido a que en la trayectoria que lleva la II.EE. Harvard, no se desarrolló una evaluación de la calidad de servicio ofrecida en la institución, adicionalmente se busca un alineamiento de enfoque de la percepción de la calidad de servicio, con el fin de identificar las falencias, proponer alternativas de solución y la retroalimentación respectiva. La metodología usada contó con el método de investigación científica, tipo de investigación aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal y nivel de investigación descriptivo. En esta investigación la población estuvo conformada por la plana administrativa, docente y de servicio de la II.EE. Harvard del nivel primaria. La muestra fue definida por 49 colaboradores considerando las variables demográficas de: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de servicio, y (d) grado de instrucción.

Entre los resultados primordiales se menciona, que si existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio de acuerdo a las variables demográficas: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de servicio, y (d) grado de instrucción en la IIEE. Harvard; por ello, es trascendental ocuparse en lograr una gestión adecuada con el planteamiento de nuevas estrategias. Los resultados en relación a las variables independientes de la investigación, indican que la dimensión de seguridad es altamente calificada y preponderante en la calidad de servicio aportando con un margen de 1.59; es decir, que los atributos de equipamiento de cámaras de seguridad, existencia de un centro médico, acondicionamiento adecuado de laboratorios de ciencias y biblioteca, confianza en los procesos de matrícula, creación de líneas de carrera con posibles ascensos, estabilidad laboral y demás; son necesarios para alcanzar el bienestar de docentes y estudiantes, logrando que su percepción de la calidad por el servicio ofrecido sea positivo. Asimismo, la dimensión menos valorada fue elementos tangibles con un margen de 0.8, es decir que existe deficiencia en la infraestructura de aulas, sala de reuniones, material educativo, creación de espacios recreativos, implementación de una cafetería y demás; atributos en los cuales se debe poner mayor énfasis. Finalmente, se brindan las recomendaciones pertinentes para la mejora de la calidad de servicio ofrecida y redireccionar de manera positiva a la gestión de los directivos. Igualmente, con la finalidad de profundizar el estudio se recomienda utilizar variables de estudio adicionales tales como: (a) lugar de procedencia, (b) experiencia laboral, (c) nivel jerárquico, entre otros. Además de incluir en el estudio a estudiantes y padres de familia con la finalidad de proponer nuevas estrategias de gestión con un enfoque diferente.

Palabras claves: Calidad de servicio, Servqual, Percepción, Institución Educativa, Cliente interno, Variables demográficas.

Abstract

The term quality has been a subject of study over time by different authors. Providing a quality product and / or service is one of the main objectives for both state and private organizations. Every organization seeks to generate quality, in order to achieve its permanence in the market, customer loyalty, and loyalty of its employees. Service organizations focus more on highlighting the quality of the service offered because it is an intangible (Nava, 2004).

In the present investigation, the aim is to measure the quality of service in the IIEE Harvard considering the demographic variables: (a) gender, (b) age, (c) time of service, and (d) degree of instruction; through the application of the Servqual instrument proposed by Zeithaml, Parasuraman and Berry in their book "Total quality in the management of services" published in 1993. Likewise, the evolution of the concept of quality and different previous investigations were analyzed; in order to have a solid bibliographic base. The investigation is important because in the trajectory that the IIEE Harvard has, an evaluation of the quality of service offered in the institution was not developed, additionally an alignment of the perception of the quality of service is sought, in order to identify the shortcomings, propose alternative solutions and the respective feedback . The methodology used included the scientific research method, type of applied research, with a quantitative approach, transversal non-experimental design and level of descriptive research. In this investigation the population was conformed by the administrative, teaching and service plan of the IIEE Harvard of the primary level. The sample was defined by 49 collaborators considering the demographic variables of: (a) gender, (b) age, (c) time of service, and (d) degree of instruction.

Among the core results mentioned, if there is difference in the perception of quality of service according to demographic variables: (a) gender, (b) age, (c) service time, and (d) level of education in the IIEE Harvard; for this reason, it is important to focus on achieving

adequate management with the approach of new strategies. The results in relation to the independent variables of the investigation, indicate that the dimension of security is highly qualified and preponderant in the quality of service contributing with a margin of 1.59; ie the attributes of equipment security cameras, there is a medical center, proper conditioning of science laboratories and library, confidence in the processes of registration, creating career paths with possible promotion, labor and other stability; they are necessary to achieve the well-being of teachers and students, making their perception of quality for the service offered positive. Likewise, the least valued dimension was tangible elements with a margin of 0.8, that is to say that there is a deficiency in the infrastructure of classrooms, meeting room, educational material, creation of recreational spaces, implementation of a cafeteria and others; attributes in which more emphasis should be placed. Finally, the pertinent recommendations are provided to improve the quality of service offered and redirect positively the management of managers. Likewise, in order to deepen the study, it is recommended to use additional study variables such as: (a) place of origin, (b) work experience, (c) hierarchical level, among others. In addition to including students and parents in the study in order to propose new management strategies with a different approach.

Capítulo I: Introducción

Uno de los objetivos principales de toda organización es generar calidad, a fin de lograr su permanencia en el mercado competitivo. A lo largo del tiempo, se denota que las distintas organizaciones ha cambiado sus estrategias a la hora de ofrecer a algún producto y/o servicio, con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus usuarios y/o clientes (Nava, 2004). En el plano de las organizaciones que ofrecen servicios es aún más complicado el generar calidad al ofrecer un intangible. Claro ejemplo, son las instituciones educativas; Suárez (2015), confirma que brindar servicios educativos de calidad permitirá lograr el alcance de objetivos de desarrollo económico y social.

El sector donde se circunscribe la investigación es el educativo, para la UNESCO (2017) “la educación es un derecho universal y debe ir ligada a la calidad”. Asimismo, el Ministerio de Educación (MINEDU, 2018), enfoca sus esfuerzos en otorgar material educativo de calidad, docentes y directivos con las competencias requeridas; con la finalidad lograr los objetivos trazados en el Plan Anual de Trabajo 2018. Dentro de este contexto, la investigación se desarrolló en la Institución Educativa - II.EE. Harvard enfocado en el nivel primaria, donde se buscó medir la calidad de servicio desde la perspectiva de los colaboradores de la institución según las variables demográficas: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de servicio, y (d) grado de instrucción.

1.1 Planteamiento y Formulación del Problema de Investigación

Desde el punto de vista de la Sociedad Americana para la Calidad (American Society for Quality, 2017) la calidad es un término muy subjetivo, por lo tanto, cada persona o sector tiene su propia definición. Todas las organizaciones buscan modelos de calidad, ésta se gestiona muchas veces sin conocer la percepción desde el punto de vista de los colaboradores y de los clientes por no saber cómo medirla y evaluarla. El problema radica que los gerentes

son conscientes de que es importante medir la calidad, pero no cuentan con el método y herramientas adecuadas, generando una incoherencia en la propuesta de calidad que la organización oferta, con la que el cliente espera.

De igual modo, Nava (2004), refiere que la calidad se demuestra por medio de actividades que generen un valor agregado y el cumplimiento de las necesidades básicas del servicio. Por ello refiere “la filosofía de la calidad en el servicio confiere a todos los trabajadores de la institución una mayor responsabilidad y compromiso para realizar a la perfección su labor y prestar un servicio que satisfaga las necesidades de todos los clientes”.

Asimismo, MINEDU (2014) en el Censo de Infraestructura Educativa elaborada por el INEI, indicaron que más de la mitad de las construcciones de instituciones educativas eran altamente vulnerables frente a amenazas sísmicas, y que el 75% de las escuelas públicas necesitan ser reconstruidas incluso reemplazadas. De igual modo, la temporada de friaje produjo que algunas instituciones educativas retrasen las horas de ingreso, por ende el MINAM en conjunto con MINEDU desarrollaron el plan contra las heladas en 300 centros educativos del país. (MINEDU, 2017). Estas cifras son alarmantes, puesto que no solo se brinda un servicio inadecuado, sino también se pone en riesgo la integridad de los estudiantes y docentes. Carecer de una adecuada implementación de aulas y ambientes, representan un problema en las instituciones educativas; puesto que no se ofrece comodidad a los alumnos para realizar sus actividades educativas, y lograr el aprendizaje esperando.

La experiencia del servicio en la educación pública y privada es negativa, evidencia de ello son las denuncias por: (a) cobros de cuotas extraordinarias indebidas (INDECOPI a , 2018), (b) gastos excesivos en las listas de útiles y uniformes (INDECOPI b, 2018), (c) insuficiente e inadecuada infraestructura en las instituciones educativas (MINEDU, 2014). Para mejorar el servicio en las instituciones educativas se debe medir y analizar la calidad de

servicio, que permitan el desarrollo correcto de la educación impartida, generando así, una satisfacción plena; la evaluación de la calidad en el servicio ofrecida por la institución, condescenderá desarrollar estándares de progreso y retroalimentación, logrando así, el crecimiento institucional basada en la calidad, reconocimiento que toda empresa de educación desea alcanzar. Las quejas reportadas por Indecopi evidencia un problema en el sector educativo, afectando de manera considerable en las matrículas, puesto que a raíz de las quejas y reclamos los padres de familia poseen una percepción desfavorable acerca de la institución denunciada.

Según las cifras de Estadística de Calidad Educativa – Escala (2018); para el año lectivo 2017 en el distrito de El Tambo, la apertura de instituciones privadas del nivel primaria se incrementó en 2%; sin embargo, se disminuyó en 1% las matrículas en las instituciones privadas, la cual puede deberse a factores de cambio de residencia, insatisfacción con el servicio educativo brindado, factores económicos y demás. Del mismo modo, el número de docentes que se desempeñan en el sector privado se incrementó sólo en un 1%, mientras que el incremento en el sector público fue con un 3%; ello debido al incremento de salarios y beneficios en dicho sector.

Frente a estas cifras, el problema está basado en investigar la calidad de servicio desde la perspectiva de la plana administrativa, docente y de servicio en la IIEE Harvard, que permitirá desarrollar la evaluación de la calidad de servicio ofrecida y plantear sugerencias y/o recomendaciones que permitan un crecimiento institucional. Es así que se realiza una entrevista con el Director académico (Véase Apéndice A), donde manifiesta su preocupación, debido a que el incremento de matrículas desde el año 2011 hasta la actualidad, ha tenido una tendencia descendente, siendo así, que para el año lectivo 2017 sólo se incrementó en un 2%; de igual modo, existieron alumnos retirados, de los cuáles el 47% indicaban que lo hacían por inconformidad de servicio educativo, cifras que fueron evidenciadas en la ficha de datos

elaborada por Escale (2018). Adicionalmente, diagnostica que los posibles factores que influyen en las cifras antes mencionadas, es que la II.EE. Harvard no cuenta con políticas de calidad, no existen procesos estandarizados, no poseen una guía o ruta a seguir para brindar el servicio educativo, generando de esta forma distintas quejas y reclamos por parte de los padres de familia, quienes muchas veces optan por retirar a sus hijos de la institución. Frente al incremento leve de matrículas y retiro de alumnos; el Director Académico, considera necesario gestionar una propuesta de calidad, que busque medir y buscar un alineamiento en la percepción de la calidad de servicio que se ofrece en la Institución. Puesto que se observó que los directivos de la institución consideran que la infraestructura y equipamiento de aulas son trascendentales para brindar una calidad de servicio adecuada, mientras que en una entrevista a un grupo mínimo de docentes, mencionan que los materiales educativos didácticos y docentes especializados en sus asignaturas, es primordial para lograr una calidad de servicio óptima (Véase Apéndice B). Frente a estas perspectivas, se puede determinar la importancia de buscar un alineamiento de calidad de servicio y pueda ser aplicada en la institución.

1.1.1. Problema de la Investigación.

A continuación, se presenta el problema general y específico de la investigación, las cuales se formularon en función a las variables (a) género, (b) edad, (c) tiempo de servicio, y (d) grado de instrucción.

1.1.1.1. Problema General de la Investigación.

¿Existen diferencias en la percepción de la calidad de servicio entre los colaboradores de la II.EE. Harvard?

1.1.1.2. Problema Específico de la Investigación.

¿Existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio debido al género entre los colaboradores de la II.EE. Harvard?

¿Existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio debido a la edad entre los colaboradores de la II.EE. Harvard?

¿Existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio entre los colaboradores de la II.EE. Harvard?

¿Existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio debido al grado académico entre los colaboradores de la II.EE. Harvard?

1.1.2. Objetivo de la Investigación.

A continuación, se presenta el objetivo general y específico de la investigación, las cuales se formularon en función a las variables: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de servicio, y (d) grado de instrucción.

1.1.2.1. Objetivo General de la Investigación.

Identificar si existen diferencias en la percepción de la calidad de servicio entre los colaboradores de la II.EE. Harvard.

1.1.2.2. Objetivo Específicos de la Investigación.

Identificar si existen diferencias en la percepción de la calidad de servicio debido al género entre los colaboradores de la II.EE. Harvard.

Identificar si existen diferencias en la percepción de la calidad de servicio debido a la edad entre los colaboradores de la II.EE. Harvard.

Identificar si existen diferencias en la percepción de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio entre los colaboradores de la II.EE. Harvard.

Identificar si existen diferencias en la percepción de la calidad de servicio debido al grado académico entre los colaboradores de la II.EE. Harvard.

1.1.3. Importancia y Justificación de la Investigación.

La importancia de investigar la calidad del servicio, consiste en desarrollar acciones y estrategias, que permitan crear clientes leales; la percepción que tenga los clientes acerca del servicio permite distinguirse de otras empresas, ya sea por medio de la forma en que fue brindado el servicio, la propuesta de valor brindada, la experiencia vivida en la empresa y diversos factores que permiten obtener clientes satisfechos, los cuáles serán nuestra mayor fuente de recomendaciones (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1993). Es así que analizar la percepción de la experiencia de servicio en la IIEE Harvard, es importante porque permitirá evaluar qué es lo que los colaboradores observan acerca de la calidad del servicio ofrecida por la institución; por ello, debe ser medida e investigada. Del mismo modo; conocer la percepción de la calidad de servicio en una organización, ayudará a observar la opinión que tiene cada colaborador acerca de la calidad generada por la institución y buscar un alineamiento de enfoque de percepción de calidad de servicio entre los colaboradores y directivos.

Identificar la percepción de la calidad de servicio en una organización sirve para poder evaluar cuáles son las falencias, brindarles una solución y por ende realizar una retroalimentación continua para que la calidad sea superada. El propósito principal de la investigación fue medir la percepción de la calidad de servicio según las variables demográficas: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de servicio, y (d) grado de instrucción; considerando las cinco dimensiones de la calidad de servicio, a fin de contribuir con aportes que permitan una mejor gestión al director de la institución.

1.2 Marco Teórico

Se presenta las variables dependientes e independientes, el instrumento y las teorías que interviene en la presente investigación, ello con la finalidad de lograr un mejor entendimiento del tema a tratar en esta investigación. Todo ello referenciado desde la perspectiva y teoremas

de Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry en su libro “Calidad total en la gestión de servicios” publicado en 1993.

1.2.1. Variables Dependientes.

La variable dependiente es la calidad de servicio, que es medida mediante las cinco dimensiones propuestas por Zeithaml et al.: (a) elementos tangibles, (b) fiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad, y (e) empatía.

1.2.2. Variables Independientes.

La presente investigación considera como variables independientes a las variables ocupacionales: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de servicio, y (d) grado de instrucción.

1.2.3. Instrumento Servqual.

Para Zeithaml et al. (1993) el instrumento Servqual es una escala compuesta que se caracteriza por su validez y nivel de fiabilidad alto. Es utilizada por las empresas con el fin de identificar y comprender las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto al servicio ofrecido. Servqual proporciona un esquema fundado 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” (p. 205). Este esquema no es determinante, es decir, está sujeto a cambios de acuerdo a las necesidades que la investigación de la empresa requiera.

1.2.4. Base teórica

La investigación tiene como principal base teórica a los autores Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry en su libro “Calidad total en la gestión de servicios” publicado en 1993. En dicho libro proporcionan como una alternativa para medir la calidad de servicio, proponen un instrumento denominado Servqual; el mismo que posee cinco dimensiones: (a) elementos tangibles, (b) fiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad, y (e) 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 respecto al servicio brindado;

(b) La segunda es referente a las percepciones, la cual está conformada por las mismas 22 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, 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 colaborador.

1.3. Definición de Términos

1.3.1. Calidad.

Según Hoyer, R. y Hoyer, B. (2001), es el “conjunto de esfuerzos efectivos de los diferentes grupos de una organización, con el fin de hacer posible la obtención de bienes y/o servicios que satisfagan de la mejor manera las necesidades del consumidor final” (p. 14).

1.3.2. Servicio.

“Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Kotler, 1997, p. 656).

1.3.3. Calidad de servicio.

Según Zeithaml et al. (1993), se habla de calidad de servicio, cuando el servicio ofrecido cubre o supera las expectativas del cliente; asimismo los autores considera que la calidad de servicio está constituida por cinco dimensiones: (a) elementos tangibles, (b) fiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad, y (e) empatía.

1.3.4. 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. Sánchez (2012) afirma que en el ámbito educativo la dimensión elementos tangibles se puede definir como la apariencia de las “(a) instalaciones físicas, (b) decoración interna, (c) espacios deportivos y recreativos, (d) servicio de cafetería, (e) cantidad de equipos de informática, (f) velocidad de navegación, (g) apoyo de los funcionarios, (h) centro de copiado y papelería, (i) equipo de docentes , y (j) oficina de orientación”. (p.69)

1.3.5. 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. Sánchez (2012) afirma que en el ámbito educativo la dimensión fiabilidad se puede definir como la confianza que se genere en los estudiantes, es decir, “(a) inmediatez de la respuesta, (b) satisfacción con la respuesta, (c) compromiso y tiempo en las comunicaciones, (d) apoyo presencial, y (e) respeto por las fechas de inicio y terminación del periodo académico”. (p.69)

1.3.6. 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 nos preocupa sus intereses. Sánchez (2012) afirma que en el ámbito educativo la dimensión capacidad de respuesta se puede definir como la inmediatez de respuesta frente a los requerimientos de los estudiantes, es decir, “(a) capacidad local para resolver problemas, (b) capacidad de los funcionarios para resolver problemas, (c) capacidad de los funcionarios para direccionar hacia quien puede resolver un problema determinado, y (d) claridad en la información entregada”. (p.69)

1.3.7. Seguridad.

Según Zeithaml et al. (1993), en esta el empleado que brinda el servicio ejerce una importante función que 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. Sánchez (2012) afirma que en el ámbito educativo la dimensión seguridad se puede definir como la sensación de seguridad que se ejerce en los estudiantes es decir, “(a) labor de los funcionarios de vigilancia, (b) existencia de cámaras de seguridad, (c) existencia de señalización y rutas de evacuación en la edificación, (d) existencia de enfermería, y (e) estado de la iluminación en aulas pasillos”. (p.69)

1.3.8. 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. Sánchez (2012) afirma que en el ámbito educativo la dimensión empatía se puede definir como relación que se ejerce entre los funcionarios y estudiantes durante la prestación de servicios educativos, es decir, “(a) disposición de los funcionarios a escuchar y responder, (b) vocabulario y tono de voz de los funcionarios, (c) sistema de atención al estudiante, (d) conocimiento del área de desempeño por parte de los funcionarios, y (e) trato de los funcionarios hacia los clientes”. (p.69)

1.3.9. Género.

Para la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2018), indica que es el conjunto de características, comportamientos, actividades que establece la sociedad con respecto a la sexualidad de las personas, se clasifican en género femenino o masculino.

1.3.10. Edad.

Para la Real Academia Española [RAE] (2018), define a la edad como el periodo y/o tiempo transcurrido desde el nacimiento de una persona o animal.

1.3.11. Tiempo de Servicio.

Wolters Kluwer (2018), refiere que es el periodo transcurrido desde que se obtiene el empleo con una empresa.

1.3.12. Grado de Instrucción.

Superintendencia Nacional de Educación Superior - SUNEDU (2018); refiere que los grados académicos son tres: (a) bachiller, (b) magíster y (c) doctor; los cuales son otorgados por las distintas universidades acreditadas a nombre de la nación.

1.3.13. Institución Educativa.

INEI (2013), “Es el conjunto de personas y bienes promovidos por las autoridades públicas o por particulares, referidas a los centros donde se imparte educación o enseñanza a nivel Inicial, Primaria y/o Secundaria” (p.106).

1.4. Definiciones Operacionales

En esta sección se realizará la operacionalización de las dimensiones y el análisis de variables que involucran la investigación.

Tabla 1

Definiciones operacionales

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Unidad de medida	Escala	Valor final
Calidad de servicio	Puig-Duran (2006), es determinada por la satisfacción del cliente; este a su vez depende del grado de adaptación de las características del servicio a las necesidades y expectativas del consumidor.	Se midió mediante el instrumento Servqual elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993).	Elementos tangibles	Instalaciones Aspecto de equipos Aspecto del personal		Ordinal	Puntos numéricos de 1 al 7
			Fiabilidad	Percepción del servicio recibido Servicio satisfactorio			
			Capacidad de respuesta	Rapidez de atención Disponibilidad del personal Información oportuna del servicio	Puntos numéricos de 1 al 7		
			Seguridad	Comportamiento confiable Personal calificado			
			Empatía	Atención personalizada Comprensión de necesidades			
Variables demográficas	Solé (2003), son las características objetivas de una investigación.		Género	Clasificación de género	Femenino Masculino	Nominal	
			Edad	Años de vida	De 20 a 24 De 25 a 29 De 30 a 34 De 35 a 39 De 40 a 44 De 45 a 49		
			Tiempo de servicio	Años de trabajo	Menos de 1 año De 1 a 2 años De 3 a 4 años De 5 a 6 años De 7 a 8 años		
			Grado de instrucción	Grado profesional	Sin grado Técnico Bachiller Magister Doctor		

Adaptado de: Puig-Durán, J. (2006). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración*. Madrid: Díaz de Santos. Solé Moro, M. L. (2003). *Los consumidores del siglo XXI*. Esic Editorial

1.5 Supuestos, Delimitaciones y Limitaciones de la Investigación

Al inicio de la investigación, se dio a conocer el instrumento que se aplicaría, en qué consistía y la forma correcta de desarrollarla; frente a estas pautas antes realizadas, se considera o supone que los datos recabados acerca de la percepción de la calidad de servicio en la I.I.E.E. Harvard fueron verídicos.

Asimismo, esta se desarrolló en la I.I.E.E. Harvard sucursal de El Tambo; delimitando la aplicación del instrumento a la plana administrativa, docente y de servicio del nivel primaria en el año 2017, los cuales participan voluntariamente a excepción del psicólogo, por no disponer de tiempo y no compartir el horario de trabajo habitual; adicionalmente se considera las variables demográficas de: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de servicio, y (d) grado de instrucción. Teniendo, como resultado final 49 encuestados.

Se vio limitada por tres principales factores que se observaron al momento de la toma de datos tales como: (a) poca coordinación de horarios para reunir a la plana administrativa, docente y de servicio por realización de actividades curriculares, (b) reuniones programadas con anterioridad por parte de los directivos y administrativos, y (c) vacaciones programadas a docentes por culminó de bimestre.

1.6 Hipótesis de la Investigación

En la investigación se formuló la hipótesis general y hipótesis específicas en función a las variables: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de servicio, y (d) grado de instrucción.

1.6.1. Hipótesis General.

La hipótesis general de la investigación es:

“Existen diferencias en la percepción de la calidad de servicio entre los colaboradores de la I.I.E.E. Harvard”

1.6.2. Hipótesis Específica.

Las hipótesis específicas de la investigación son:

Existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio debido al género de los colaboradores de la II.EE. Harvard.

Existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio debido a la edad de los colaboradores de la II.EE. Harvard.

Existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio de los colaboradores de la II.EE. Harvard.

Existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio debido al grado académico de los colaboradores de la II.EE. Harvard.

Capítulo II: Revisión de la Literatura

En el presente capítulo, se revisó la evolución de la calidad, detallando sus respectivos conceptos desde sus inicios y hasta la actualidad, se esquematiza de acuerdo a los modelos de calidad de servicio desarrollados a lo largo del tiempo, debido a que permitirán un mejor entendimiento del concepto en sí. Asimismo; se refiere el origen de la calidad de servicio y los distintos autores que la definen como Gronroos, Parasuraman et al., Cronin y Taylor, entre otros.

Además de ello; se describen los antecedentes de la investigación tanto locales, nacionales e internacionales; se detalla de forma explícita el objetivo, metodología, y conclusiones de cada antecedentes con la finalidad de construir una base bibliográfica sólida y consistente. De igual modo, la recabación de la información se dio por bibliotecas virtuales y buscadores académicos como: Google scholar, PUCP, CENTRUM; también se hizo uso de diferentes bases de datos tales como: Scielo, Redalyc y demás.

2.1. Revisión de la Literatura

En esta sección se describe la evolución de los distintos modelos de calidad centrados a la excelencia, gestión de la calidad total, normas de certificación internacional y modelos de calidad de servicio, todos ellos siendo materia de estudio por años.

Es así que en el año 1947 se funda la International Organization for Standardization (ISO) actualmente constituida por 161 países, estas normas de calidad surgen con el fin de normalizar las iniciativas en gestión de calidad, además “las normas internacionales ISO garantizan que los productos y servicios sean seguros, confiables y de calidad”; todo ello mediante sus distintos estándares desarrollados por expertos internacionales para cada sector en específico (ISO, 2017). Para Catalán (2014), la federación internacional tiene 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” (p. 34). Del mismo modo, las normas ISO, están conformadas 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” (p. 34).

Consiguiente, el modelo Deming se origina en Japón en 1951 por la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros (JUSE), es un esquema enfocado principalmente en el ámbito industrial, tiene mayor interés en la implementación de mecanismos de control de la calidad en todo el proceso de producción, teniendo como fin una mejora continua de procesos, productos y servicios; a la vez se logra la satisfacción y bienestar del trabajador y/o cliente (Nieves C. y Ros L., 2006). Según Catalán (2014), este esquema está integrado por diez criterios de evaluación los cuales son: “(a) políticas y objetivos, (b) organización, (c) educación, (d) flujo de información, (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 futuros”. (p. 37)

Para Serrano y López (2007), en el año 1982, se empieza a realizar los primeros estudios acerca de la calidad de servicio; es así que en este año surge la escuela nórdica donde Gronroos; su principal exponente, presenta el Modelo de la Imagen; el cual consiste en que la calidad de servicio percibida es el resultado de la calidad técnica; lo que se ofrece, y la calidad funcional; como se ofrece y estas se integran con la imagen corporativa. Para Duque (2005) “la forma en que los consumidores perciben la empresa es la imagen corporativa. Es la percepción de la calidad técnica y funcional de los servicios que presta una organización y, por ende, tiene efecto sobre la percepción global del servicio”. A partir de este modelo propuesto

por Gronroos, muchos autores realizaron diversos estudios; siendo el más reciente el propuesto por Brady y Cronin (2001); donde adaptan el modelo considerando una tercera dimensión, quedando lo siguiente: “(a) interacción empleado/cliente (calidad funcional), (b) el entorno del servicio, y (c) resultado del servicio (calidad técnica)” (p.2)

A partir del estudio de Gronroos, en 1985 surge la escuela norteamericana, teniendo como principales exponentes a Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes desarrollaron un instrumento denominado Servqual; el cual permitirá medir la calidad de servicio “mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente” (p. 71) y/o colaborador. En 1985, los autores proponen que el instrumento Servqual constaría de 10 dimensiones: “(a) elementos tangibles, (b) fiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d) profesionalidad, (e) cortesía, (f) credibilidad, (g) seguridad, (h) accesibilidad, (i) comunicación, y (j) comprensión del cliente” (p. 72). Frente al modelo propuesto en 1985, y al recibir diversas críticas por no existir una independencia clara de las dimensiones; en 1988 los autores reducen el modelo Servqual a cinco dimensiones: “(a) elementos tangibles, (b) fiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad, y (e) empatía” (p. 72). La cual hasta la actualidad viene siendo desarrollada en distintas investigaciones (Duque, 2005).

En el año 1987 surge el modelo Malcolm Baldrige, lo definen como un esquema que mide la excelencia de gestión, teniendo como fin primordial promocionar e incentivar el uso de la gestión de la calidad total logrando de esa manera estimular la competitividad de las empresas (Ferrando y Granero, 2005). Para Catalán (2014), el esquema está compuesto por los siguientes criterios: “(a) liderazgo, (b) planificación estratégica, (c) orientación en el cliente y mercado, (d) análisis del conocimiento, (e) enfoque en los recursos humanos, (f) dirección de procesos, y (g) resultados económicos y empresariales”. (p. 37)

Según Ferrando M y Granero J. (2005), teniendo como base el modelo Deming y Malcolm Baldrige: se origina en 1989 el modelo EFQM elaborada por la European Fundación Quality Managment, conformada por 14 empresas europeas que tienen como objetivo primordial optimizar la posición empresarial de diferentes empresas europeas. El modelo EFQM es un esquema que mide la calidad de la gestión, buscando la evaluación de la calidad, realizando un análisis profundo acerca del funcionamiento del sistema de gestión haciendo para ello, el uso de nueve criterios. organización., los cuales son: “(a) liderazgo, (b) colaboradores, (c) políticas y estrategias, (d) alianzas y recursos, (e) procesos, (f) resultados en personas, (g) resultados en clientes, (h) resultados en la sociedad, y (i) innovación y aprendizaje” (p. 26-27)

Finalmente, a partir de los estudios de Parasuraman, Zeithaml y Berry con su modelo Servqual; en 1992 surge el modelo servperf propuesta por Cronin y Taylor ; estos autores mencionaban que Servqual “no presentaba mucho apoyo teórico y evidencia empírica como punto de partida para medir la calidad de servicio percibida” (p. 74); es así, que Cronin y Taylor se respaldan con mayor soporte teórico con la finalidad de “superar las limitaciones de utilizar las expectativas en la medición de la calidad percibida”. En definitiva, la escala Servqual no sufre alteración alguna, lo que varía es el enfoque de evaluación y preguntas del instrumento (Duque, 2005).

2.2. Antecedentes

Según Morillo, Morillo y Rivas (2011) en su investigación “Medición de la calidad de servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual” desarrollada en Mérida – Venezuela, refiere que la gran cantidad de competidores impide la creación de productos y/o servicios diferenciadores, es así que las innovaciones tecnológicas son fácilmente superadas por la competencia, para ello, se deben de hallar nuevas formas de lograr el desarrollo y mantenimiento de ventajas competitivas, poniendo énfasis sobre los aspectos intangibles de los servicios, es decir dar valor a los servicios prestados. Ante lo expuesto,

consideran pertinente medir la calidad de los servicios prestados en las agencias de las financieras del municipio Libertador del estado de Mérida, haciendo uso de la escala de Servqual con el objetivo de formular sugerencias que eleven dicho atributo. Por ello, esta investigación se enmarca dentro del enfoque cuantitativo deductivo – inductivo. De esta manera, existieron dos poblaciones de estudio: los usuarios de las instituciones financieras y las agencias de dichas financieras. Por consiguiente, la primera población estuvo definida por 40 agencias ubicadas en el municipio Libertador del estado de Mérida, Venezuela; para la población de usuarios no existe un directorio determinado debido a que dicha información es confidencial. Es así que para las muestras correspondientes a ambas poblaciones se seleccionaron haciendo uso de la técnica de muestreo probabilística estratificada teniendo finalmente una muestra de 384 usuarios, ubicados en las 19 agencias bancarias con la finalidad de ser encuestados. Luego del análisis pertinente, se observó que la percepción de calidad de servicio en las financieras del estado de Mérida; es regular, puesto que abarca el 57.04% de la percepción de los clientes; adicionalmente, los usuarios de las financieras brindan una alta valoración a la dimensión de seguridad con un porcentaje del 79.7%, que involucra la instalación de cámaras de seguridad, confianza generada en las transferencias bancarias, personal de vigilancia y demás atributos. Del mismo modo, se observa que la dimensión menos valorada es fiabilidad con un porcentaje de 44.3%; es decir, existe deficiencias en la información brindada, la atención y personal adecuado para el servicio ofrecido. Como conclusión definen poner mayor énfasis de la dimensión de fiabilidad; es decir, se brinde la garantía pertinente en las transacciones, confidencialidad de datos, la información brindada sea clara y consistente, y mejorar los atributos que le generen confianza a los usuarios.

El aporte de esta investigación, es que se trabajaron con dos poblaciones, lo cual es poco usual, al final se logra integrar ambas poblaciones para tener una muestra estratificada que permitieron evaluar los atributos de cada dimensión enfocados al sector financiero.

Denotando así, la aplicabilidad del instrumento Servqual en distintos sectores. En la presente investigación se busca de igual modo, evaluar que dimensión influye en la percepción de los encuestados.

Según Gonzáles, Torres, Miguel y Ruiz (2013) en su investigación “Evaluación de la calidad de servicio de hospedaje a través del modelo Servqual” desarrollada en Oaxaca – México, menciona que, actualmente la industria del hospedaje presenta un ambiente de gran competencia, por lo que se debe de buscar diferenciarse ante las exigencias de calidad en servicio demandadas por los turistas, logrando así forjar nuevas estrategias que permitan a la empresa distinguirse y posicionarse en el mercado. Es por ello, que esta investigación tuvo como objetivo identificar las dimensiones deficientes en la calidad del servicio de hospedaje, con el propósito de contribuir a la formación e implementación de estrategias para la mejora del servicio ofrecido. Esta investigación tuvo como metodología de naturaleza descriptiva, el estudio se realizó en 87 hoteles de Oaxaca de Juárez, teniendo finalmente una muestra de 509 turistas extranjeros encuestados, los cuales fueron escogidos aleatoriamente. Al término del análisis de los resultados se concluyó, las dimensiones que tuvieron mayor puntuación fueron: (a) seguridad con un margen de 6.06 en una escala de 7, y (b) empatía con un margen de 6.01 en una escala de 7; la dimensión menos valorada fue elementos tangibles, es por ello que el investigador recomienda en reforzar sus estrategias para mejorar las instalaciones del hotel, el mobiliario y equipo que se ofrece al cliente, y primordialmente; cumplir con el servicio que se haya prometido al cliente, logrando de esa manera posicionarse en un mercado tan competitivo y alcanzando la satisfacción en los clientes.

En esta investigación, se realiza la aplicación del instrumento de manera apropiada y adapta los atributos del modelo Servqual al sector de hotelería, se puede observar que el modelo teórico permite que sea aplicado en cualquier sector, asimismo, esta investigación trabaja con dos poblaciones la cuales son integradas para ayudar con la toma de datos.

Según Sánchez (2012) en su investigación “Expectativas y percepciones sobre la calidad del servicio educativo” desarrollado en la Escuela de ciencias administrativas, contables, económicas y de negocios – (ECACEN) de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) de Cartagena, indica que actualmente las empresas buscan satisfacer las necesidades de los clientes, identificando cuáles son las preferencias de los clientes y la importancia que asignan a los atributos que se ofrece como valor al producto o servicio; todas estas acciones realizadas con el fin de fidelizar a nuestros clientes. En el sector educativo, es aún más importante evaluar dichos atributos que generen valor al servicio, pues se trata de un intangible; es por ello, que la investigación tiene como objetivo general, analizar la percepción y expectativas que tienen los estudiantes acerca del servicio ofrecido en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, puesto que presenta un déficit en las matrículas. La metodología de investigación viene a ser de tipo descriptivo explicativo, se tiene como muestra un total de 53 estudiantes que ingresaron por primera vez a los programas de la escuela ECACEN de la UNAD en el CEAD Simón Bolívar de Cartagena durante el segundo periodo de 2011. Realizan la aplicación del instrumento Servqual, arrojando como resultados que la percepción de la calidad de servicio desde la óptica de los estudiantes de la escuela ECACEN, alcanza un puntaje de 3.8 en una escala de 5 puntos; interpretando ello, indicaría que la percepción de servicio en la ECACEN es buena; además de ello, se denotó que los estudiantes, brindan una alta valoración a la dimensión empatía con un puntaje de 4.4, donde los estudiantes consideran que la atención por parte de los funcionarios y docentes es la adecuada y proporcionan una información clara. Consiguientemente, la dimensión que de igual modo logro una alta valoración fue fiabilidad con un puntaje de 4.3; ello evidenciado por la inmediatez de respuesta a los inconvenientes y/o sucesos presentados en la institución; finalmente, la dimensión menos valorada es seguridad puesto que solo alcanza un puntaje de 2.9. Frente a estos resultados el investigador concluye que se debe realizar la retroalimentación respectiva a

las dimensiones que presentan una valoración alta y mejorar los atributos de la dimensión seguridad, que involucra el equipamiento de cámaras de seguridad, implementar personal de mantenimiento y vigilancia, equipamiento de centro médico y demás.

Esta investigación brinda mayores alcances como antecedente, puesto que enfoca el estudio al sector educativo y permite definir e identificar los atributos que involucra cada dimensión y como pueden ser interpretados. Asimismo, por tratarse de una investigación internacional permite realizar una comparación de resultados en diferentes realidades. Cabe mencionar, que en esta investigación se trabaja con una escala de Likert con valoraciones de 1 al 5; demostrando así, que el instrumento Servqual puede ser modificado de acuerdo a las exigencias de la investigación.

Según Cano y Vargas (2016), en su investigación “Diseño de un modelo para la medición de la percepción de la calidad del servicio por parte de los estudiantes del Instituto Tecnológico de Celaya, México”; menciona que, el Instituto Tecnológico de Celaya con una experiencia 56 años al servicio del pueblo mexicano; tiene dentro de sus políticas, la responsabilidad de realizar diferentes estrategias con el fin de mejorar y mantener las condiciones formativas y de infraestructura, asegurando así el desarrollo integral de sus estudiantes. Es por ello, que la investigación tiene como objetivo principal desarrollar un modelo que permita medir de la percepción de la satisfacción del clientes en los servicios que ofrece el Instituto Tecnológico de Celaya de manera directa a los estudiantes, involucrando cinco procesos estratégicos: (a) académico, (b) planeación, (c) vinculación, (d) administración de recursos, y (e) calidad. La metodología de la investigación es exploratoria documental, teniendo una población de 4058 estudiantes de licenciatura; se toma como muestra los encuestados voluntarios contactados por redes sociales y plataformas de encuestas; asimismo, se hizo uso del sistema integral de información de la institución. Como resultados final, los encuestados consideran que el instrumento Servqual es el adecuado para medir la calidad de

servicio ofrecida en el Instituto Tecnológico de Celaya, asimismo, determina que la percepción de la calidad de servicio alcanza un puntaje de 3.73 en una escala de 5; considerando que la calidad de servicio es buena; por otro lado, la dimensión mejor evaluada es la seguridad con un puntaje de 3.86, indicando que el Instituto Tecnológico de Celaya cuenta con el equipamiento de cámaras de vigilancia, equipamiento de centro médico y demás atributos; del mismo modo, la menos valorada es la dimensión elementos tangibles con un puntaje de 3.86. Conforme, a estos resultados el investigador concluye que el Instituto Tecnológico de Celaya, presenta deficiencias en la infraestructura, mal equipamiento de laboratorios y biblioteca, mal acondicionamiento de aulas y demás; es por ello, que deben de poner mayor esfuerzo en mejorar la percepción de los estudiantes enfocándose en estos atributos y dar el seguimiento respectivo para lograr una mejorar significativa.

Esta investigación permite ratificar que el instrumento Servqual permite evaluar la calidad de servicio y esta puede ser acondicionada de acuerdo a los requerimientos de la investigación sin afectar los resultados, es así que en esta investigación se trabaja con una escala de Likert con valoraciones de 1 al 5. Los resultados que presenta el investigador permiten realizar una comparación de las distintas realidades y buscar nuevos enfoques acerca de posibles alternativas de mejora en la investigación que se está desarrollando.

Según Mariño (2017) en su investigación “Calidad del servicio y su relación con la imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 – El Porvenir, Trujillo 2017”, refiere que la imagen institucional percibida es fundamental para la permanencia de una organización y esta pueda desarrollarse adecuadamente; es así, que ante diferentes denuncias acerca de mala atención en la unidad de gestión educativa local N° 01 – El Porvenir, donde los usuarios mencionan que la calidad de servicio ofrecida es pésima, evidenciado ello en el poco interés de los colaboradores en la solución de problemas que se suscitan, incumplimiento en entrega de documentos por poseer un proceso burocrático y complejo, fallas en sistemas de

comunicación que no permite una información clara ni concisa, es a raíz de estas problemáticas antes expuestas que la investigación tiene como objetivo primordial determinar la relación que existe entre la imagen institucional de la UGEL N° 01 – El Porvenir y la calidad de servicio brindada; asimismo, se desarrolla un estudio descriptivo – correlacional, con diseño no experimental – transversal. La población está constituida por 2089 usuarios, por ende la muestra es de 325 usuarios entre docentes, auxiliares, promotores y administrativos de las distintas instituciones educativas públicas y privadas del distrito de El Porvenir. Las variables son la calidad de servicio y la imagen institucional; cada una de estas variables posee diferentes indicadores de evaluación. Los encuestados refieren la percepción de calidad de servicio en la UGEL N° 01; alcanza el 3.12 en una escala de 5; es decir que catalogan la calidad de servicio ofrecida como regular; adicionalmente a ello, demuestran que la dimensión más valorada es elementos tangibles con un puntaje de 3.51, que involucra las instalaciones, aspecto de los equipos y del personal. Las dimensiones menos valoradas son capacidad de respuesta y empatía alcanzando ambas un puntaje de 2.96 respectivamente, por ende se debe poner mayor atención para mejorar la percepción de calidad de servicio ofrecida. Finalmente, el investigador concluye que si existe una relación directa entre la calidad de servicio ofrecida y la imagen institucional de la UGEL N° 01 – El Porvenir.

En esta investigación se denota, que se puede analizar y comparar la calidad de servicio con otras variables; ya sean dependientes o independientes; y cuál es el impacto que tienen cada una de ellas en la investigación. Asimismo, por tratarse de una investigación nacional permite realizar comparaciones específicas por tratarse una misma realidad. Cabe mencionar, que en esta investigación se trabaja con una escala de Likert con valoraciones de 1 al 5; demostrando así, que el instrumento Servqual puede ser acondicionado de acuerdo a los requerimientos de la investigación.

Según Carhuacho (2014), en su investigación “Calidad de servicio en la lealtad del cliente en la Institución Educativa Particular Bertold Bretch Filial Huancayo”, refiere que la I.E.P. Bertold Bretch con 19 años de experiencia en el sector educativo tiene la preocupación de realizar alternativas de mejora con la finalidad de elevar la calidad educativa y docente en la organización, logrando de ese modo la permanencia de sus estudiantes y alcanzar el mayor número de matrículas en años venideros, es así que la presente investigación tuvo como objetivo principal evidenciar si existe relación directa entre la calidad de servicio y la lealtad de los estudiantes, para ello se planteó que la investigación fuera de metodología experimental correlacional con corte transversal. La población estuvo conformada por los estudiantes del primero al quinto grado del nivel secundaria de las dos filiales haciendo un total de 250 estudiantes y por lo tanto la muestra fue de 101 estudiantes del nivel secundaria aplicando la fórmula para poblaciones finitas. Teniendo como resultado final que si existe relación directa positiva media entre la calidad de servicio ofrecida en la I.E.E. PP. Bertold Bretch; asimismo, relación con cada una de las dimensiones de la calidad de servicio y la lealtad de los estudiantes. Asimismo se observó, que la percepción de la calidad de servicio por parte de los estudiantes alcanza un puntaje de 3.52 en una escala de 5; es decir, que la calidad de servicio percibida es buena, por otro lado, la dimensión más valorada fue capacidad de respuesta con un puntaje de 3.7; interpretando ello, indica que en la I.E.E.PP. Bertold Bretch ofrece respuestas claras y soluciones inmediatas a situaciones de riesgo; asimismo, responde de manera adecuada a los requerimientos de docentes y estudiantes. La dimensión menos valorada fue elementos tangibles con un puntaje de 3.31. Frente a estos resultados, el investigador concluyó que si existe una relación directa significativa entre la calidad de servicio y lealtad del cliente; asimismo que cada dimensión aporta de manera específica a alcanzar la lealtad de los estudiantes por el servicio ofrecido.

Esta investigación aporta como antecedente significativamente, puesto que permite profundizar en el estudio y los resultados obtenidos, debido a que tiene como objeto de estudio a una institución educativa de Huancayo; logrando así la comparación de resultados y alternativas de solución; al igual que en anteriores investigaciones, buscan la relación existente entre la variable lealtad y calidad de servicio y la influencia que ejerce; de esa forma demuestra los posibles cambios o mejoras para futuras investigaciones. Es necesario precisar, que en esta investigación se trabaja con una escala de Likert con valoraciones de 1 al 5; evidenciando así, que el instrumento Servqual puede ser acondicionado de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la investigación que se desarrolle.

Capítulo III: Metodología

En el presente capítulo, se revisó el método y diseño de la investigación, la misma que permitirá definir de manera correcta la recolección de datos y su análisis respectivo. De igual modo, se definirá la población, la muestra y sus características. Se explicará de forma detallada el instrumento que facilitará la recolección de datos y la validación del mismo.

3.1. Método y Diseño de la Investigación

A continuación, se detallará el método y diseño de la investigación; donde se tomará referencia de distintos autores y la conceptualización pertinente de las mismas.

3.1.1. Método de la Investigación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2015), indican que el método de la investigación es científico, puesto que se realizará la recolección de procesos sistemáticos como empíricos, con la finalidad de estudiar un fenómeno que se evidencia en la realidad y que por su naturaleza es evolutiva y dinámica, es decir, cambiante con el tiempo. Según Martínez (2006), la investigación científica permite generar conocimiento con la finalidad de reforzar teorías existentes. La estructura de la investigación científica es:

- (a) la observación, descripción del fenómeno; (b) la exploración de la realidad para la generación de hipótesis explicativas sobre el comportamiento, las causas y los efectos del fenómeno; y (c) el contraste, justificación de la hipótesis propuesta en la idea de garantizar su verdadera capacidad de explicación. (p. 170).

Para poder corroborar la hipótesis, se deberá contar con una muestra significativa del fenómeno en investigación; en ese sentido se afirma que la investigación es científica, ello puesto que se busca estudiar la calidad de servicio desde la percepción de los colaboradores.

3.1.2. Diseño de la Investigación.

Para Valderrama (2007), menciona que el tipo de investigación aplicada “busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta” (p. 29); con la finalidad que proponer alternativas de solución para el problema detectado. El estudio cuantitativo se usa para corroborar alguna teoría y establecer los patrones de comportamiento que la población de estudio presenta, además de ello, se tienen antecedentes posteriores a la investigación; de igual modo, las hipótesis son implantadas previamente a la recolección de datos y al análisis por medio de los procedimientos estadísticos. Por ello, el enfoque de la investigación elegido fue el cuantitativo.

Según Martínez (2006), indica que el estudio es descriptivo cuando se tiene como prioridad identificar las variables que afectan al fenómeno en estudio. En la investigación se busca identificar la percepción a partir de las variables de: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de servicio, y (d) grado de instrucción sobre la calidad de servicio desde la óptica de los colaboradores.

Para Hernández et al. (2015), por la naturaleza de la investigación, fue de diseño no experimental transversal con alcance descriptivo; ello debido, a que no se alterará la situación para la toma de datos, se observarán las acciones y actitudes en sí, sin causar ninguna alteración del entorno y ni direccionar la investigación. De igual modo se considera ser una investigación con diseño transeccional o transversal, puesto que los datos serán recabados y analizados en un tiempo determinado, además que los mismos, serán de estudio puramente en observación, se describirá la reacción a diferentes situaciones, y no se alterará ningún resultado. Es necesario considerar que la investigación tendrá un alcance descriptivo, dado que se busca determinar las características y rasgos de importancia que se observarán en la toma de datos.

3.2. Población y Característica de la Muestra

Según Gallego (2004), “la población es el conjunto de elementos o individuos que reúnen las características que se pretenden estudiar” (p. 5). Si se identifica el número de individuos se trata de una población finita; caso contrario, se trata de una población infinita. En la investigación la población está constituida por la plana administrativa, docente y de servicio de la I.I.EE. Harvard correspondiente al nivel educativo primaria. Teniendo como población global de 52 personas para la investigación. A continuación, en la Tabla 2 se presenta la población global; donde se detalla la totalidad de colaboradores de la I.I.EE. Harvard; asimismo, en la Tabla 3, se da a conocer la población real; es decir, se delimita la población global para obtener a los colaboradores que cumplen con características en común y con los que se desarrollará la investigación; en nuestro caso la plana administrativa, docente y de servicio del nivel primario. En la población se encuentra el psicólogo de la institución, el cual menciona que no participará de la investigación por no tener disponibilidad de tiempo.

Tabla 2

Población global de colaboradores

Cargo	Masculino	Femenino	Total
Administrativos	4	9	13
Docentes	7	25	32
Personal de servicio	3	3	6
Psicólogo	1	0	1
Total	15	37	52

Tabla 3

Población real de los colaboradores

Cargo	Masculino	Femenino	Total
Administrativos	4	9	13
Docentes	7	25	32
Personal de servicio	3	3	6
Total	14	37	51

Para Gallego (2004), “La muestra es el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población.”. (p. 5); en la investigación se denota que la población es finita. Para el cálculo de la muestra se utilizó la propuesta de Hernández et al. (2015), donde detallan el cálculo de la muestra por poblaciones finitas; la cual se presenta a continuación:

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

En el que:

N= Población total

Z= 2.575 al cuadrado (si el nivel de confianza es 99%)

p= Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado (en este caso 50%=0.5)

q= 1-p (en este caso 1-0.5=0.5)

e= error de estimación máximo aceptado (en esta investigación 4%)

n= Tamaño de la muestra

Aplicando la fórmula, se obtiene el siguiente resultado:

$$n = \frac{2.575^2 (51) (0.5 \times 0.5)}{0.04^2 (50 - 1) + (0.99^2) (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 48.65$$

$$n = 49$$

De igual modo, para confirmar los resultados, se utilizó un complemento de Microsoft Excel denominado MegaStat2007, el cual permitió el cálculo de la muestra, reiterando el resultado de una muestra de 48.65, el cual redondeando se obtiene 49 participantes. Asimismo, esta muestra es establecida de acuerdo las variables demográficas planteadas para la investigación que son: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de servicio, y (d) grado de instrucción.

Cabe resaltar que no se realizó un censo, ello debido a que un docente de encontraba con licencia médica y un personal de servicio tenía vacaciones programadas con anterioridad. En la Tabla 4, se presenta el resumen de la muestra.

Tabla 4

Muestra

Cargo	Masculino	Femenino	Total
Administrativos	4	9	13
Docentes	6	25	31
Personal de servicio	2	3	5
Total	12	37	49

3.3. Consentimiento Informado y Confidencialidad

Las personas participantes en la investigación tenían entendido acerca de que los datos tratados son confidenciales y fueron usados únicamente en esta investigación. Se hizo un listado acerca de los participantes para corroborar su participación. La cual se adjunta en el Apéndice C.

Según Salking (1999), el consentimiento informado es la herramienta que permitirá evidenciar la participación del encuestado en la investigación. Además, deberá tener como estructura:

el propósito de la investigación, (b) la identidad y la filiación del investigador (o los investigadores), (c) lo que está haciendo el investigador (o los investigadores), (d) cuánto tiempo durará la participación, (e) el derecho del sujeto a retirarse del estudio en cualquier momento y por cualquier razón, (f) los posibles beneficios para el individuo y para la sociedad, (g) los posibles daños, riesgos o molestias para el individuo, (h) un compromiso de mantener la confidencialidad estricta de los resultados, (i) cómo obtener una copia de los resultados, (j) cómo ponerse en contacto

con el investigador (o los investigadores) en caso de tener dudas, y (k) un lugar para la firma del sujeto que indique que está de acuerdo en participar y que entiende el propósito de la investigación. (p. 38)

El objetivo del consentimiento informado radica en “informar, no coaccionar ni persuadir a las personas” (p. 38); asimismo, debe ser sencilla y de fácil interpretación. (Salking, 1999).

3.4. Instrumentación, Confiabilidad y Validez

A continuación, se presenta el instrumento Servqual; la manera de la recolección de datos y el procesamiento respectivo; asimismo, se confirma la confiabilidad de los datos, dando a conocer los valores del alfa de cronbach obtenidos, y la validez de datos, realizando la prueba de KMO y Bartlett.

3.4.1. Instrumentación.

Según Zeithaml et al. (1993), la escala Servqual permite medir las deficiencias que posee la calidad del servicio con diferentes niveles de análisis. Asimismo, determina los criterios y facetas clave que influyen en la percepción del servicio por parte de los clientes y colaboradores. Busca comparar las expectativas y percepciones de los clientes a lo largo del tiempo, se recomienda que una vez realizadas las mejoras, se realice una nueva evaluación cada seis meses a cada año. Se adjunta el instrumento de evaluación de la calidad de servicio Servqual, en el apéndice D.

La distribución de las 22 preguntas del instrumento Servqual, en función a las cinco dimensiones, se da de la siguiente manera:

Tabla 5

Distribución de Instrumento Servqual

Dimensión	Agrupación
Elementos tangibles	Preguntas 1 a 4
Fiabilidad	Preguntas 5 a 9
Capacidad de respuesta	Preguntas 10 a 13
Seguridad	Preguntas 14 a 17
Empatía	Preguntas 18 a 22

En el caso de las 22 preguntas el participante de la investigación; calificó cada pregunta en un rango de 1 a 7; donde 1 es considerado “fuertemente en desacuerdo” y 7 “fuertemente de acuerdo”. Asimismo, se evaluó la importancia relativa de las cinco dimensiones, el cual fue calificado en un rango de 0 a 100; y al ser sumadas las calificaciones de cada dimensión, se obtuvo una puntuación total igual a 100.

Los pasos para hallar las puntuaciones de Servqual fueron: (a) por cada encuestado, se sumó las puntuaciones que asignaron a las preguntas que corresponden a cada dimensión, (b) este resultado de las sumas por cada dimensión (paso a), se divide entre el número de preguntas por las cuales está constituida la dimensión.

Una vez halladas las puntuaciones de Servqual, estas fueron promediadas, con la finalidad de obtener el promedio global de la percepción de la calidad de servicio. Para desarrollar el promedio de las puntuaciones Servqual se siguió los siguientes pasos: (a) se multiplicó las puntuaciones Servqual obtenidas por la importancia relativa otorgada a cada dimensión, (b) el resultado de esta multiplicación se dividió en 100.

Finalmente, se halló el promedio global de la percepción, los pasos fueron los siguientes: (a) se promedió las puntuaciones Servqual ponderada de cada dimensión, (b) se sumó los promedios de cada dimensión (obtenidas en el paso a). (Zeithaml et al. 1993).

3.4.2. Confiabilidad.

Según Martínez (2006), indica que la confiabilidad es el grado en que un instrumento proporciona resultados consistentes y coherentes, además afirma que:

Existen diversas herramientas que permitirán medir la fiabilidad los cuales se detalla a continuación: (a) aplicaciones repetidas; consiste en la medición repetitiva de las variables, con el fin de determinar hasta qué punto un conjunto de medidas es reproducible en el tiempo. En tal sentido, fiabilidad sería sinónimo de estabilidad, es decir el grado en que las puntuaciones son estables, sería el grado de fiabilidad, (b) las formas paralelas; se emplea para medir el grado de acuerdo entre los observadores; es decir, la coherencia que existe entre las palabras, órdenes o respuestas diferentes. Para lo cual se utiliza el coeficiente estadístico Kappa, que mide el grado de concordancia entre observadores, (c) la división en mitades; mide la coherencia interna de una escala y requiere la corrección de Spearman – Brown, y (d) la coherencia interna, mide la coherencia entre todos los ítems de una misma escala y no se puede usar en aquellas medidas que usan pocos ítems. Se mide con el coeficiente Alfa de Cronbach, que es el que estima la consistencia interna de una medida. (Martínez, 2006. pp. 177-178).

Según George y Mallery (2003) en Waizmann et al. (2015), indica la forma en la que se debería interpretar los coeficientes de alfa de cronbach, las cuales se detallan a continuación: (a) si el coeficiente alfa $> .9$ es excelente, (b) si el coeficiente alfa $> .8$ es bueno, (c) si el coeficiente alfa $> .7$ es aceptable, (d) si el coeficiente alfa $> .6$ es cuestionable, (e) si el coeficiente alfa $> .5$ es pobre, y (f) si el coeficiente alfa $< .5$ es inaceptable.

En referencia a las teorías antes detalladas se desarrolló la confiabilidad de la investigación mediante el método de coherencia interna, la cual buscó 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, indicó que 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 pertinentes:

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

Tabla 6

Resultados de alfa de cronbach

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° ítems
Elementos Tangibles	.744	4
Fiabilidad	.823	5
Capacidad de respuesta	.842	4
Seguridad	.924	4
Empatía	.886	5

En la Tabla 6; se observa que la plana docente, administrativa, y de servicio; indican que la dimensión primordial es la seguridad, ello se evidencia puesto que logró un rango de .924; es decir, los participantes en la investigación consideran que la atención que se brinda es la adecuada e infunden la confianza en los procesos establecidos por la institución.

3.4.3. Validez.

Según Martínez (2006), la validez se refiere al grado en que instrumento realmente mide la variable que pretende medir. La validez es un concepto del cual pueden tenerse diferentes evidencias, tales como:

- (a) validez de contenido, es el grado en el cual la medición empírica refleja un dominio específico del contenido; (b) validez de criterio, consiste en la comparación entre la medida de la investigación y otra media estándar que se denomina criterio y de la

cual se conoce su validez, esta involucra el concurrente y el predictivo; y (c) validez de constructo, en la medida en que una variable es abstracta y latente, más que concreta y observable, se denomina constructo, porque no existe una dimensión (variable) observable. (Martínez, 2006. pp. 176-177).

Al calcular los valores por el método de análisis factorial, se obtuvo un valor determinante igual a 5.27E-011 (Véase la Tabla E1 del Apéndice E); la teoría indica que si este valor es menor o igual a cero, se valida el instrumento; sin embargo, en la investigación no se cumple esta condición; para ello, se hace uso de la medida de Kaiser-Meyer-Olkin [o prueba de KMO] en este caso se toma el artículo de la Universidad de Alicante, que menciona que el test KMO busca la relación que existe entre las variables con la finalidad de validar el instrumento; al realizar dicho test se denota que el valor KMO es .839; por ende se cumple la condición de que si el $KMO \geq .8$ indica que la relación entre las variables es notable; es decir, existe una buena relación entre las variables, por ende, se da por válido el instrumento. La Tabla 7 muestra los estadísticos de validación.

Tabla 7

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.839
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	942.730
	gl	231
	Sig.	.000

De igual modo, en la matriz de correlaciones (Véase Tabla E2 del Apéndice E) se observa la relación que existe entre las variables.

3.5. Recolección y Análisis de Datos

3.5.1. Recolección de datos

La recolección de datos fue programada para agosto del año 2017, iniciando con la entrevista al Director Académico de la institución, las reuniones para la aplicación de la encuesta se realizó en las instalaciones de la II.EE. Harvard de las sedes de Tres Esquinas y Sumar; donde se congregaron los docentes, personal administrativo y de servicio, quienes participaron voluntariamente y firmaron el consentimiento informado, teniendo en consideración que la aplicación de la encuesta es anónima y los datos recolectados serían considerados únicamente para la investigación. El tiempo estimado de duración para la aplicación de la encuesta sería de 20 minutos.

3.5.2. Análisis de datos

Al término de la recolección de datos se procedió con la revisión y análisis de los mismos haciendo uso del programa SPSS versión 22, donde se obtuvieron los resultados respectivos, con ello se reafirmó las hipótesis planteadas y logrando definir si en la II.EE. Harvard se imparte la calidad de servicio adecuada desde la percepción de los colaboradores.

También se realizó la prueba de Spearman que permitió analizar la relación o asociación que existe entre las dimensiones del instrumento (véase el Apéndice F); de igual modo, el diagrama de caja y bigotes (véase el Apéndice G) permitió observar el comportamiento de datos y la tendencia de las respuestas que tuvieron los participantes de la investigación frente a cada dimensión y pregunta formulada, logrando identificar las respuestas atípicas, variación y distribución de datos. Asimismo, se analizó el Alfa de Cronbach el cual permite determinar la confiabilidad del instrumento aplicado en la investigación, de la misma forma se determinó la validez del instrumento mediante la prueba Kaiser-Meyer-Olkin.

Capítulo IV: Presentación y Discusión de Resultados

En el siguiente capítulo, se analizará los resultados obtenidos por el instrumento Servqual, la cual permitirá conocer la percepción de la calidad de servicio brindada en la II.EE Harvard. Asimismo, se presenta el perfil de los encuestados y sus características respectivamente, y la contrastación y comprobación de las hipótesis. Los datos fueron procesados con el programa estadístico IBM SPSS Statistics 22.

4.1. Perfil de los informantes

A continuación, se presenta la Tabla 8 donde se describe el perfil de los participantes, donde están clasificados según las variables ocupacionales con las que se desarrolló la investigación: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de servicio, y (d) grado de instrucción.

Tabla 8

Perfil de los participantes en la investigación

Perfil de Participantes		f°	%
Género	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
	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 de instrucción	sin grado	3	6.1
	Técnico	15	30.6
	Bachiller	23	46.9
	Magister	7	14.3
	Doctor	1	2.0

En la Tabla 8; se observa que más del 50% de los encuestados son de género femenino, sus edades están comprendidas entre las edades de 30 a 34 años y se encuentran laborando en la institución de 1 a 2 años. De igual modo, se denota que el 46.9% de los encuestados tiene el grado académico de Bachiller. Estos datos permiten indicar que los participantes en la investigación tienen la experiencia adecuada que respaldarán los resultados referentes a la calidad de servicio desde su perspectiva.

4.2. Presentación, contrastación y discusión de resultados

A continuación, se presentan los resultados de las medias y desviaciones estándar de las preguntas planteadas en el instrumento; se da a conocer los promedio de las puntuaciones Servqual, así como, el ponderado global de la percepción de la calidad de servicio en la IIEE. Harvard. Asimismo, se desarrollará la corroboración de las hipótesis respectivas por cada variable.

4.2.1. Presentación de resultados

En la Tabla 9; se presenta el resultado de las 22 preguntas de la escala Servqual que han desarrollado los 49 encuestados, de igual modo, se observa que la mayoría de las preguntas han tenido respuesta mínima de 1 y máxima de 7. Asimismo, se denota que el promedio de las puntuaciones Servqual en la dimensión (a) elementos tangibles es de 4.50, (b) fiabilidad es de 5.07, (c) capacidad de respuesta es de 5.34, (d) seguridad es de 5.17, y (e) empatía es de 5.30. Realizando la ponderación por cada dimensión, se tiene como resultado el promedio global no ponderado de la percepción desde la óptica de los colaboradores igual a 5.08. En la Tabla H1 del Apéndice H, detalla la calificación por cada pregunta.

Tabla 9

Estadísticos de Percepción global no ponderada

	Media	Mediana	Moda	Des. Est.	Mínimo	Máximo
A-1	3.78	4.00	5	1.806	1	7
A-2	3.73	4.00	4 ^a	1.497	1	7
A-3	5.33	5.00	6	1.197	1	7
A-4	5.16	5.00	5 ^a	1.599	1	7
B-5	4.96	5.00	5	1.471	1	7
B-6	5.18	6.00	6	1.629	1	7
B-7	4.71	5.00	5	1.443	1	7
B-8	4.71	5.00	5	1.291	1	7
B-9	5.78	6.00	7	1.263	2	7
C-10	5.27	6.00	6	1.351	1	7
C-11	5.37	6.00	6	1.318	1	7
C-12	5.37	6.00	7	1.603	1	7
C-13	5.37	6.00	6	1.439	1	7
D-14	5.24	5.00	6	1.437	1	7
D-15	4.96	5.00	5	1.607	1	7
D-16	5.43	6.00	7	1.528	1	7
D-17	5.06	5.00	6	1.638	1	7
E-18	5.22	6.00	6	1.585	1	7
E-19	5.65	6.00	6	1.316	1	7
E-20	5.24	5.00	5 ^a	1.479	1	7
E-21	5.18	6.00	6	1.439	2	7
E-22	5.18	5.00	5	1.380	1	7

La Tabla 10, muestra los resultados por dimensión; asimismo, se denota que el promedio de la importancia relativa por cada criterio o dimensión es de la siguiente manera: (a) elementos tangibles es de 18.18, (b) fiabilidad es de 17.98, (c) capacidad de respuesta es de 16.33, (d) seguridad es de 31.2, y (e) empatía es de 16.31. Se observa que los encuestados tienen mayor importancia en la seguridad, lo cual involucra la confianza en sus procesos de

matrículas, seguridad en el pago de pensiones, la atención brindada a los padres de familia y alumnos que brinda la II.EE. Harvard. En la Tabla I2 del Apéndice I, detalla la escala por cada dimensión.

Tabla 10

Importancia relativa por dimensión

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
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
Desviación estándar	9.107	10.423	8.525	15.936	9.448
Mínimo	5	5	5	10	5
Máximo	50	50	40	60	50

Otro resultado relevante es el promedio ponderado global de la percepción respecto a la calidad de servicio desde la óptica de los colaboradores; este, obtiene como valor 5.04; resultado extraído luego de multiplicar los resultados ponderados de la tabla descriptivos por respuestas y la tabla de la importancia relativa por dimensión. Gráficamente, la Figura 1, presenta la puntuación ponderada que aporta cada dimensión al resultado final.

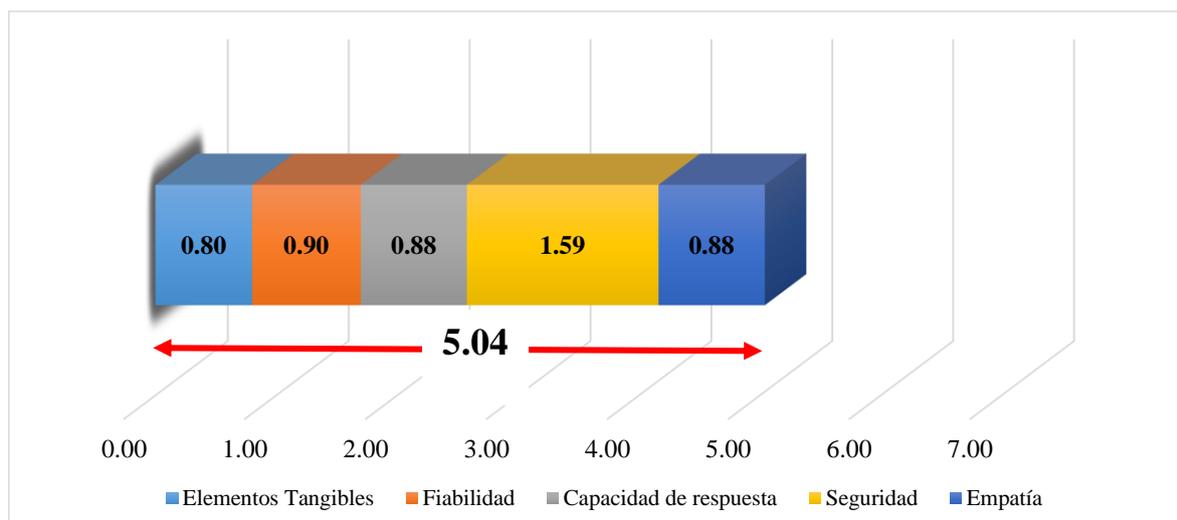


Figura 1 Percepción global ponderada

Al analizar la Figura 1, se formulan los siguiente resultados: (a) la dimensión elementos tangibles aporta al ponderado global un promedio de .80; verificando así, que es la dimensión menos valorada, es decir, la plana administrativa, docente y de servicio, considera que existe alternativas de mejor en las instalaciones de la II.EE. Harvard; es decir, faltan espacios deportivos y recreativos, distribución adecuada de aulas, implementación de biblioteca; (b) la dimensión fiabilidad aporta al ponderado global un promedio de .90; demostrando que es la segunda dimensión más valorada; es decir, los colaboradores, consideran que existe deficiencias en las líneas de comunicación, la respuesta no es inmediata frente a una situación de riesgo o emergencia y falta de apoyo presencial en los servicios; (c) la dimensión de capacidad de respuesta aporta al ponderado global un promedio de .88, la que detalla que se deben realizar mejoras en la capacidad de respuesta frente a los requerimientos de los estudiantes y/o padres de familia; (d) la dimensión de seguridad aporta al ponderado global un promedio de 1.59; demostrando que es la dimensión más valorada en referencia a los demás ponderados de dimensión, es decir, los colaboradores de la institución consideran que el equipamiento de cámaras de seguridad, iluminación de aulas, existencia de un centro médico y demás, contribuyen a la calidad de servicio prestada en la institución, y (e) la dimensión

empatía aporta al ponderado global un promedio de .88; es decir, desde la perspectiva de los colaboradores la forma de atención brindada es la adecuada.

4.2.2. Contrastación y comprobación de las 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 involucraron la media y desviación estándar, a fin de reconocer las características y propiedades de las muestras. Luego, se desarrolla la prueba de normalidad por el test de Shapiro-Wilk y por consiguiente 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 homocedasticidad; ambas pruebas, al resultar afirmativa permiten reconocer la aplicación de pruebas paramétricas o no paramétricas.

4.2.2.1. Contrastación y comprobación de la hipótesis específica nula 1 ($H_{0e} 1$)

$H_{0e} 1$: Existen diferencias en la percepción de la calidad de servicio debido al género de los colaboradores de la II.EE. Harvard.

Según la media registrada, se observa que existe una relativa diferencia de la percepción global ponderada de la calidad de servicio entre varones y mujeres por cada dimensión (Véase la Tabla I1 del Apéndice I). Asimismo, se efectuó la prueba de distribución normal por el método Shapiro-Wilk, ya que, como afirma Mangin y Mallou (2006) es el test adecuado para muestras menores a 50 elementos; con esta premisa, se espera cumplir con la condición de que los valores de significancia deben ser mayores a .05 ($p > .05$), de ser así, la muestra si posee distribución normal de datos. (Véase la Tabla I2 del Apéndice I). En seguida, se desarrolló el estadístico de Levene, donde cumpliendo con la condición del valor de significancia mayor a .05 ($p > .05$); se denota que la percepción ponderada según género posee homogeneidad entre

sus varianzas, (Véase la Tabla I3 del Apéndice I). Finalmente, para poder validar la hipótesis, se observó que la variable género es una pregunta de tipo dicotómica que no posee distribución normal de datos pero si posee homocedasticidad de varianzas; por lo tanto, se desarrolló la prueba paramétrica U de Mann-Whitney con el fin de saber si se rechaza o no la $H_{0e} 1$; teniendo en cuenta la condición de que si el valor de significancia es mayor a .05 ($p > .05$) no se rechaza la $H_{0e} 1$. En la Tabla 11; se observa que el grado de significancia para la dimensión (a) elementos tangibles es .383, (b) fiabilidad es .312, (c) capacidad de respuesta es .991, (d) seguridad es .443, y (e) empatía .478, con estos resultados, se afirma que no se rechaza la $H_{0e} 1$; es decir, si existen diferencias en la percepción de la calidad de servicio debido al género de los colaboradores de la II.EE. Harvard. Gráficamente, la Figura 2 evidencia los resultados obtenidos.

Tabla 11

Prueba no paramétrica U de Mann Whitney según la variable género

Percepción Ponderada^a					
	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
U de Mann-Whitney	184.500	178.500	221.500	189.000	191.500
W de Wilcoxon	262.500	881.500	924.500	267.000	894.500
Z	-.872	-1.012	-.012	-.768	-.710
Sig. asintótica (bilateral)	.383	.312	.991	.443	.478

a. Variable de agrupación: género de la persona encuestada

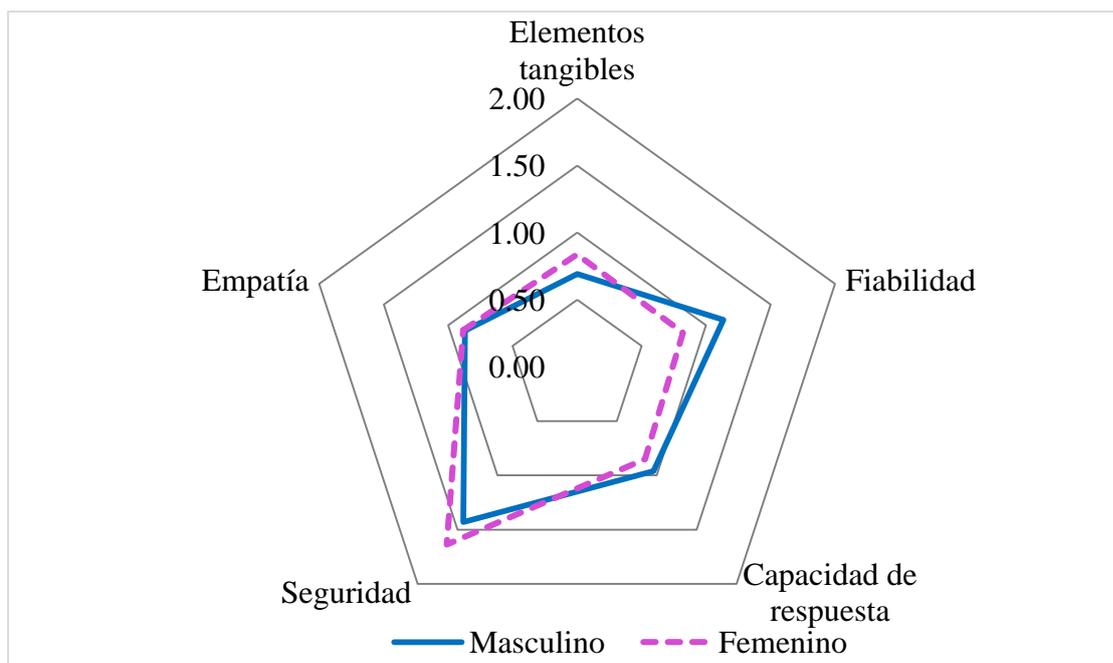


Figura 2. Contrastación de resultado según la variable género

En la Figura 2, se puede observar que los participantes del género masculino tienen inclinación por las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta; en el caso del género femenino se interesan en la dimensión seguridad y elementos tangibles; ambas variables coinciden en la dimensión empatía. Con los resultados obtenidos gráficamente, es posible inferir que no existe una dependencia pero sí diferencia de percepción entre el género de los colaboradores sobre la calidad de servicio.

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

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

Según la media registrada, se observa que existe una diferencia no significativa de la percepción global ponderada de la calidad de servicio entre las edades por cada dimensión (Véase la Tabla J1 del Apéndice J). Asimismo, se efectuó la prueba de distribución normal por el método Shapiro-Wilk, ya que, como afirma Mangin y Mallou (2006), es el test adecuado para muestras menores a 50 elementos; con esta premisa, se espera cumplir con la condición

de que los valores de significancia deben ser mayores a .05 ($p > .05$), de ser así, la muestra no posee distribución normal de datos. (Véase la Tabla J2 del Apéndice J). En seguida, se desarrolló el estadístico de Levene, cumpliendo con la condición del valor de significancia mayor a .05 ($p > .05$); se denota que la percepción ponderada según edad no posee homogeneidad entre sus varianzas, (Véase la Tabla J3 del Apéndice J). Finalmente, para poder validar la hipótesis, se observó que la variable edad es una pregunta de tipo politómica que no posee distribución normal de datos ni homocedasticidad de varianzas; por lo tanto, se desarrolló la prueba no paramétrica Kruskal Wallis con el fin de saber si se rechaza o no la $H_{0e} 2$; teniendo en cuenta la condición de que si el valor de significancia es mayor a .05 ($p > .05$) no se rechaza la $H_{0e} 2$. En la Tabla 12; se observa que el grado de significancia para la dimensión (a) elementos tangibles es .01, (b) fiabilidad es .496, (c) capacidad de respuesta es .199, (d) seguridad es .109, y (e) empatía es .577, con estos resultados, se afirma que no se rechaza la $H_{0e} 2$; es decir, si existen diferencias en la percepción de la calidad de servicio debido a la edad de los colaboradores de la II.EE. Harvard. Gráficamente, la Figura 3 evidencia los resultados obtenidos.

Tabla 12

Prueba no paramétrica Kruskal Wallis según la variable edad

	Percepción Ponderada^{a,b}				
	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Chi-cuadrado	15.184	4.384	7.308	9.000	3.807
Gl	5	5	5	5	5
Sig. asintótica	.010	.496	.199	.109	.577

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: edad de la persona encuestada

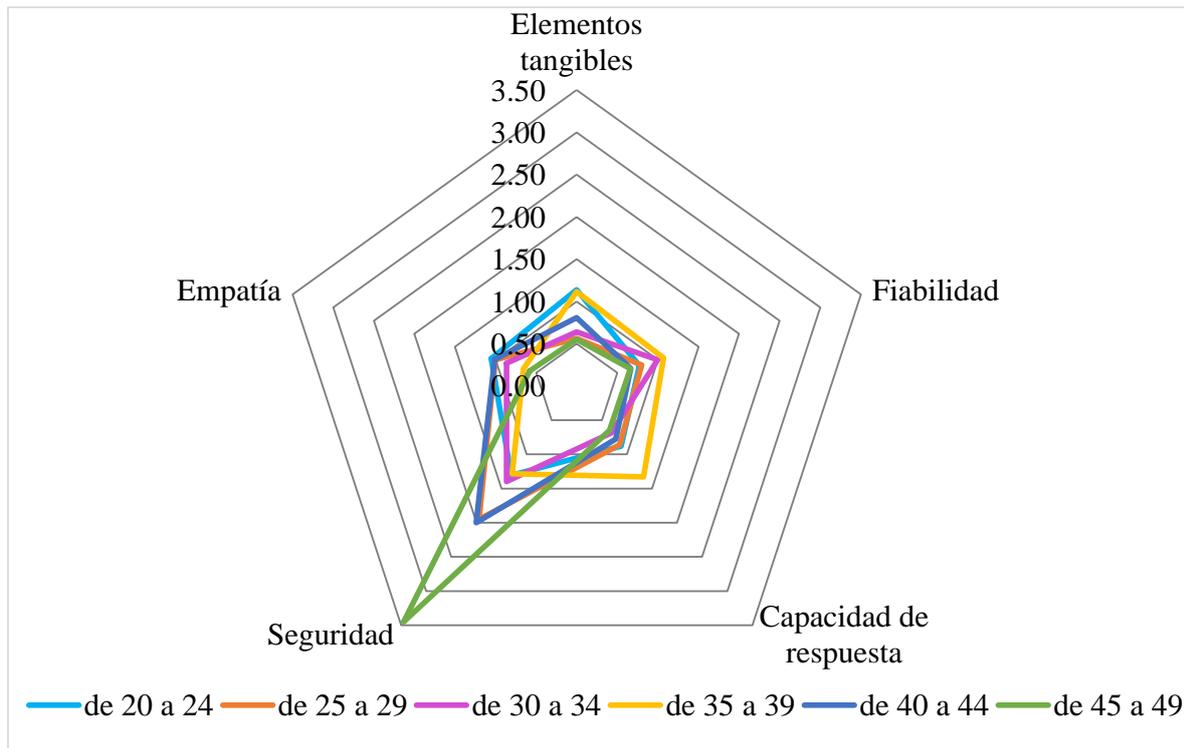


Figura 3. *Contrastación de resultado según la variable edad*

En la Figura 3, se puede observar que los participantes de la edad comprendida ente (a) de 25 a 29, (b) de 30 a 34, (c) de 40 a 44, y (d) de 45 a 49 se interesan en la dimensión de seguridad; en las edades comprendidas de (a) de 20 a 24 y (b) de 35 a 39, se inclinan por la dimensión elementos tangibles; y el grupo entre 35 y 39 tienen tendencia a la dimensión capacidad de respuesta. Con los resultados obtenidos gráficamente, es posible inferir que no existe una dependencia pero si diferencia de percepción entre la edad de los colaboradores sobre la calidad de servicio.

4.2.2.3. Contrastación y comprobación de la hipótesis específica 3.

H_{0e} 3: Existen diferencias en la percepción de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio de los colaboradores de la I.I.E.E. Harvard.

Según la media registrada, se observa que existe diferencia significativa de la percepción global ponderada de la calidad de servicio entre el tiempo de servicio por cada dimensión (Véase la Tabla K1 del Apéndice K). Asimismo, se efectuó la prueba de distribución normal por el método Shapiro-Wilk, ya que, como afirma Mangin y Mallou (2006) es el test adecuado para muestras menores a 50 elementos; con esta premisa, se espera cumplir con la condición de que los valores de significancia deben ser mayores a .05 ($p > .05$), de ser así, la muestra no posee distribución normal de datos. (Véase la Tabla K2 del Apéndice K). En seguida, se desarrolló el estadístico de Levene, donde cumpliendo con la condición del valor de significancia mayor a .05 ($p > .05$); se denota que la percepción ponderada según tiempo de servicio si posee homogeneidad entre sus varianzas, (Véase la Tabla K3 del Apéndice K). Finalmente, para poder validar la hipótesis, se observó que la variable tiempo de servicio es una pregunta de tipo politómica que no posee distribución normal de datos pero si posee homocedasticidad de varianzas; por lo tanto, se desarrolló la prueba no paramétrica Kruskal Wallis con el fin de saber si se rechaza o no la $H_{0e} 3$; teniendo en cuenta la condición de que si el valor de significancia es mayor a .05 ($p > .05$) no se rechaza la $H_{0e} 3$. En la Tabla 13; se observa que el grado de significancia para la dimensión (a) elementos tangibles es .841, (b) fiabilidad es .57, (c) capacidad de respuesta es .263, (d) seguridad es .355, y (e) empatía es de .101, con estos resultados, se afirma que no se rechaza la $H_{0e} 3$; es decir, si existen diferencias en la percepción de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio de los colaboradores de la II.EE. Harvard. Gráficamente, la Figura 4 evidencia los resultados obtenidos.

Tabla 13

Prueba no paramétrica Kruskal Wallis según la variable tiempo de servicio

Percepción Ponderada^{a,b}					
	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Chi-cuadrado	1.418	2.930	5.247	4.393	7.747
gl	4	4	4	4	4
Sig. asintótica	.841	.570	.263	.355	.101

a. Prueba de Kruskal Wallis

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

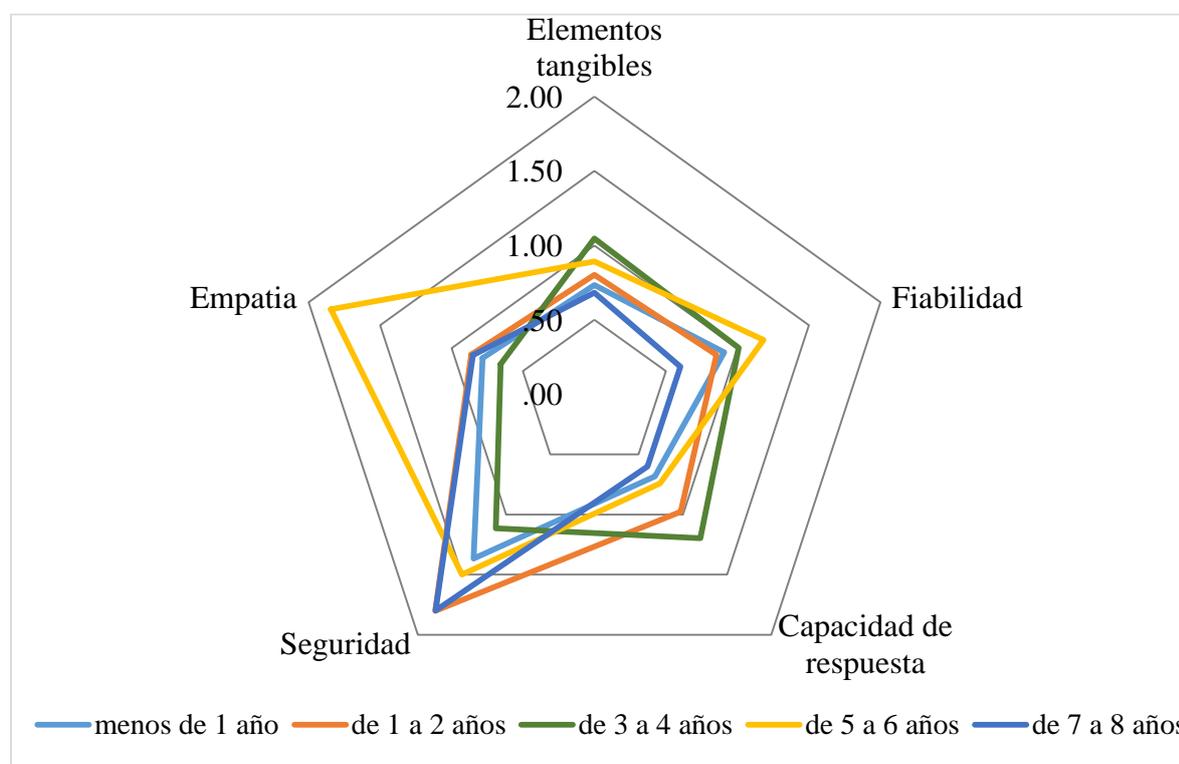


Figura 4. *Contrastación de resultado según la variable tiempo de servicio*

En la Figura 4, se puede observar que los participantes que poseen un tiempo de servicio entre (a) 1 a 2 años y aquellos que tienen (b) de 7 a 8 años, poseen una inclinación hacia la dimensión seguridad; mientras que los trabajadores cuyo tiempo de servicio que oscila entre 5 a 6 años tienen tendencia a la dimensión empatía. Asimismo, los trabajadores que oscilan de 3 a 4 años tienen tendencia a la dimensión elementos tangibles. Con los resultados obtenidos

gráficamente, es posible inferir que no existe una dependencia pero si diferencia de percepción entre el tiempo de servicio de los colaboradores sobre la calidad de servicio.

4.2.2.4. Contrastación y comprobación de la hipótesis específica 4.

H_{0e} 4: Existen diferencias en la percepción de la calidad de servicio debido al grado de instrucción de los colaboradores de la I.IEE. Harvard.

Según la media registrada, se observa que existe una diferencia significativa de la percepción global ponderada de la calidad de servicio entre el grado de instrucción por cada dimensión (Véase la Tabla L1 del Apéndice L). Asimismo, se efectuó la prueba de distribución normal por el método Shapiro-Wilk, ya que, como afirma Mangin y Mallou (2006) es el test adecuado para muestras menores a 50 elementos; con esta premisa se espera cumplir con la condición de que los valores de significancia deben ser mayores a .05 ($p > .05$), de ser así, la muestra no posee distribución normal de datos. (Véase la Tabla L2 del Apéndice L). En seguida, se desarrolló el estadístico de Levene, donde cumpliendo con la condición del valor de significancia mayor a .05 ($p > .05$); se denota que la percepción ponderada según grado de instrucción no posee homogeneidad entre sus varianzas, (Véase la Tabla L3 del Apéndice L). Finalmente, para poder validar la hipótesis, se observó que la variable grado de instrucción es una pregunta de tipo politómica que no posee distribución normal de datos ni homocedasticidad de varianzas; por lo tanto, se desarrolló la prueba no paramétrica Kruskal Wallis con el fin de saber si se rechaza o no la H_{0e} 4; teniendo en cuenta la condición de que si el valor de significancia es mayor a .05 ($p > .05$) no se rechaza la H_{0e} 4. En la Tabla 14; se observa que el grado de significancia para la dimensión (a) elementos tangibles es .408, (b) fiabilidad es .078, (c) capacidad de respuesta es .197, (d) seguridad es .115, y (e) empatía .802, con estos resultados, se afirma que no se rechaza la H_{0e} 4; es decir, si existen diferencias en la percepción de la calidad de servicio debido al grado de instrucción de los colaboradores de la I.IEE. Harvard. Gráficamente, la Figura 5 evidencia los resultados obtenidos.

Tabla 14

Prueba no paramétrica Kruskal Wallis según la variable grado de instrucción

Percepción Ponderada^{a,b}					
	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Chi-cuadrado	3.985	8.405	6.025	7.417	1.636
gl	4	4	4	4	4
Sig. asintótica	.408	.078	.197	.115	.802

a. Prueba de Kruskal Wallis

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

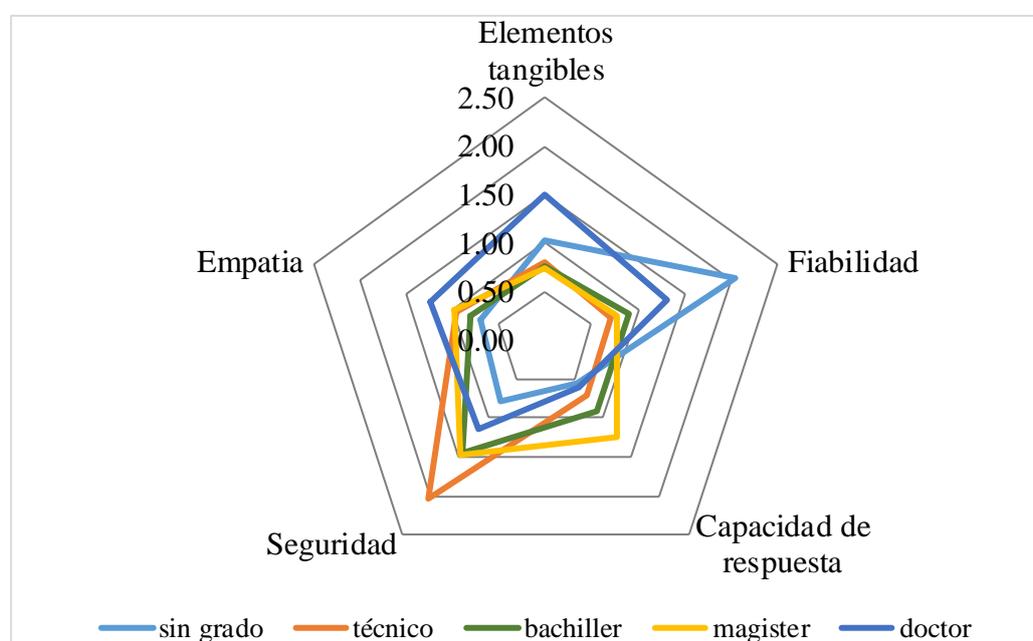


Figura 5. *Contrastación de resultado según la variable grado de instrucción*

En la Figura 5, se puede observar que los participantes que poseen el grado de instrucción (a) técnico, (b) bachiller, y (c) magister, poseen una inclinación hacia la dimensión seguridad; mientras que los trabajadores que no poseen ningún grado de instrucción tienen tendencia a la dimensión fiabilidad. Asimismo, los trabajadores que poseen el grado de doctorado tienen tendencia a la dimensión elementos tangibles. Con los resultados obtenidos

4.2.3. Discusión de resultados

Sánchez (2012), en su investigación Expectativas y percepciones sobre la calidad del servicio educativo desarrollado en la Escuela de ciencias administrativas, contables, económicas y de negocios – (ECACEN) de Cartagena; tiene como resultado que la percepción de calidad de servicio de la ECACEN alcanza un puntaje igual a 3.8 en la escala de 5 puntos, es decir, el 76% del total posible a lograrse; otro dato relevante, es que la dimensión no ponderada más valorada es la empatía con 4.4 puntos seguida de la dimensión fiabilidad con 4.3 puntos; además, se concluye que la dimensión menos valorada es seguridad pues solo alcanza 2.9 puntos en la escala elaborada por el investigador pues afirma que la institución evaluada carece de cámaras de seguridad, funcionarios de vigilancia, equipamiento de centro médico y demás atributos que le crean un nivel de percepción insuficiente; estos resultados difieren con la presente investigación, puesto que, la percepción de calidad de servicio en la II.EE. Harvard alcanza 5.08 de calificación en una escala de 7 puntos, es decir, el 72% del total posible a lograrse, además, los resultados demuestran que la dimensión no ponderada más valorada es la capacidad de respuesta pues logra 5.34 puntos, seguido de empatía con 5.30 puntos. La variación de estos resultados se deben a que la investigación de Sánchez (2012), se enfoca a la medición de la calidad de servicio desde la percepción de los estudiantes; mientras que en la presente investigación se enfoca en la percepción de los colaboradores. Igualmente, se observa que Sánchez (2012), trabaja con el instrumento Servqual con una escala de Likert con valoraciones de 1 a 5 mientras que en la presente investigación se trabaja con la escala de valoración de 1 a 7 propuesta por Parasuraman et al., (1993) para el instrumento Servqual. Por otro lado; Sánchez (2012), se enfoca en los resultados no ponderados; es decir, evalúa la percepción de calidad de servicio por cada dimensión desde la óptica de los estudiantes; mientras que la presente investigación se enfoca en resultados no ponderados y ponderados; es decir, no solo consideran la evaluación desde la perspectiva de cada colaborador, sino también

la importancia relativa que considera a cada dimensión. Se observa que ambas investigaciones coinciden en que la dimensión elementos tangibles es una de las menos valoradas, indistintamente de la escala utilizada, esto lleva a proponer mejoras en la apariencia de los elementos físicos, equipos, infraestructura y plana docente, administrativa y de servicio.

Según Cano y Vargas (2016), en su investigación “Diseño de un modelo para la medición de la percepción de la calidad del servicio por parte de los estudiantes del Instituto Tecnológico de Celaya, México”, tiene como resultado que la percepción de calidad de servicio del Instituto Tecnológico de Celaya alcanza un puntaje igual a 3.73 en la escala de 5 puntos, es decir, el 75% del total posible a lograrse; otro dato relevante, es que la dimensión no ponderada más valorada es la seguridad con 3.86 puntos; además, se concluye que la dimensión menos valorada es elementos tangibles pues solo alcanza 3.66 puntos en la escala elaborada por el investigador pues afirma que la institución evaluada presenta deficiencias en la infraestructura, mal equipamiento de laboratorios lo que crea un nivel de percepción insuficiente; estos resultados difieren con la presente investigación, puesto que, la percepción de calidad de servicio en la II.EE. Harvard alcanza 5.08 de calificación en una escala de 7 puntos, es decir, el 72% del total posible a lograrse, además, los resultados demuestran que la dimensión no ponderada más valorada es la capacidad de respuesta pues logra 5.34 puntos, seguido de empatía con 5.30 puntos. La variación de estos resultados se deben a que la investigación de Cano y Vargas (2016), se enfoca a la medición de la calidad de servicio desde la percepción de los estudiantes; mientras que en la presente investigación se enfoca en la percepción de los colaboradores. Igualmente, se observa que Cano y Vargas (2016), trabaja con el instrumento Servqual con una escala de Likert con valoraciones de 1 a 5 mientras que en la presente investigación se trabaja con la escala de valoración de 1 a 7 propuesta por Parasuraman et al., (1993) para el instrumento Servqual. Asimismo; Cano y Vargas (2016), se enfoca en los resultados no ponderados; es decir, evalúa la percepción de calidad de servicio por cada

dimensión desde la óptica de los estudiantes; mientras que la presente investigación se enfoca en resultados no ponderados y ponderados; es decir, no solo consideran la evaluación desde la perspectiva de cada colaborador, sino también la importancia relativa que considera a cada dimensión. Se observa que ambas investigaciones coinciden en que la dimensión elementos tangibles es una de las menos valoradas, indistintamente de la escala utilizada, esto lleva a proponer mejoras en la apariencia de los elementos físicos, equipos, infraestructura y plana docente, administrativa y de servicio. Por otro lado, se denota que dentro de las dimensiones no ponderadas más valoradas se encuentra capacidad de respuesta y seguridad, ambas involucran la prontitud de respuesta a los requerimientos de los estudiantes y colaboradores, y la seguridad que brinda las instalaciones de la institución, en ambas poseen un margen alto de aceptación, por ende se recomienda generar mayor valor en ambas dimensiones.

Según Mariño (2017) en su investigación “Calidad de servicio y su relación con la imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 – El Porvenir, Trujillo 2017”, asume como resultado que la percepción de calidad de servicio de la UGEL N° 01 alcanza un puntaje igual a 3.12 en la escala de 5 puntos, es decir, el 62% del total posible a lograrse; otro dato importante, es que la dimensión no ponderada más valorada es elementos tangibles con 3.51 puntos seguida de la dimensión seguridad con 3.15 puntos; además, se concluye que las dimensiones menos valoradas es empatía y capacidad de respuesta pues solo alcanza 2.96 puntos en la escala elaborada por el investigador; estos resultados difieren con la presente investigación, puesto que, la percepción de calidad de servicio en la II.EE. Harvard alcanza 5.08 de calificación en una escala de 7 puntos, es decir, el 72% del total posible a lograrse, además, los resultados demuestran que la dimensión no ponderada más valorada es la capacidad de respuesta pues logra 5.34 puntos, seguido de empatía con 5.30 puntos. La variación de estos resultados se deben a que la investigación de Mariño (2017), se enfoca a la medición de la calidad de servicio desde la percepción de los usuarios que son directores,

docentes y auxiliares; mientras que en la presente investigación se enfoca en la percepción de los colaboradores. Igualmente, se observa que Mariño (2017), trabaja con el instrumento Servqual con una escala de Likert con valoraciones de 1 a 5 mientras que en la presente investigación se trabaja con la escala de valoración de 1 a 7 propuesta por Parasuraman et al., (1993) para el instrumento Servqual. Del mismo modo, las dimensiones menos valoradas en Mariño (2017) es empatía y capacidad de respuesta con un aporte de 2.96, mientras que en la presente investigación, dichas dimensiones ocupa el primer y segundo lugar, estos resultados se evidencia que la Ugel N° 01 – El Porvenir presenta déficit en la capacidad de resolver los requerimiento y/o dificultades de los usuarios, de igual manera la relación que existe entre los usuarios y funcionarios no es la adecuada, existe déficit en la atención brindada. De igual modo; Mariño (2017), se enfoca en los resultados no ponderados; es decir, evalúa la percepción de calidad de servicio por cada dimensión desde la óptica de los estudiantes; mientras que la presente investigación se enfoca en resultados no ponderados y ponderados; es decir, no solo consideran la evaluación desde la perspectiva de cada colaborador, sino también la importancia relativa que considera a cada dimensión. Se observa que ambas investigaciones coinciden en que las dimensiones más valoradas son fiabilidad y seguridad con un nivel de aceptación del 60% y 63% respectivamente, ello indica que los participantes de ambas investigaciones se sienten confiados y seguros con respecto a los trámites realizados, señalización de ambientes y cámaras de seguridad.

Según Carhuancho (2014), en su investigación “Calidad de servicio en la lealtad del cliente en la Institución Educativa Particular Bertold Bretch Filial Huancayo”, tiene como resultado que la percepción de calidad de servicio de la ECACEN alcanza un puntaje igual a 3.52 en la escala de 5 puntos, es decir, el 70% del total posible a lograrse; otro dato relevante, es que la dimensión no ponderada más valorada es la capacidad de respuesta con 3.7 puntos seguida de la dimensión seguridad con 3.62 puntos; además, se concluye que la dimensión

menos valorada es elementos tangibles pues solo alcanza 3.31 puntos en la escala elaborada por el investigador; estos resultados difieren con la presente investigación, puesto que, la percepción de calidad de servicio en la I.EE. Harvard alcanza 5.08 de calificación en una escala de 7 puntos, es decir, el 72% del total posible a lograrse, además, los resultados demuestran que la dimensión no ponderada más valorada es la capacidad de respuesta pues logra 5.34 puntos, seguido de empatía con 5.30 puntos. La variación de estos resultados se deben a que la investigación de Carhuacho (2014), se enfoca a la medición de la calidad de servicio desde la percepción de los estudiantes; mientras que en la presente investigación se enfoca en la percepción de los colaboradores. Igualmente, se observa que Carhuacho (2014), trabaja con el instrumento Servqual con una escala de Likert con valoraciones de 1 a 5 mientras que en la presente investigación se trabaja con la escala de valoración de 1 a 7 propuesta por Parasuraman et al., (1993) para el instrumento Servqual. Por otro lado; Carhuacho (2014), se enfoca en los resultados no ponderados; es decir, evalúa la percepción de calidad de servicio por cada dimensión desde la óptica de los estudiantes; mientras que la presente investigación se enfoca en resultados no ponderados y ponderados; es decir, no solo consideran la evaluación desde la perspectiva de cada colaborador, sino también la importancia relativa que considera a cada dimensión. Se observa que ambas investigaciones coinciden en que la dimensión no ponderada más valorada es capacidad de respuesta, es decir, en ambas instituciones la respuesta es inmediata respecto a los requerimientos de los alumnos y colaboradores. Por otro lado, poseen como dimensión no ponderada menos valorada a elementos intangibles, es decir, los directivos de ambas instituciones deben velar por la apariencia de los elementos físicos, equipos, infraestructura y plana docente, administrativa y de servicio.

Conclusiones

1. La investigación en curso se propuso identificar si existe diferencias en la percepción de la calidad de servicio entre los colaboradores de la II.EE. Harvard; luego de las contrastaciones estadísticas respectivas, se comprobó que si existen diferencias en la percepción de la calidad de servicio debido al género, edad, tiempo de servicio y grado de instrucción de los colaboradores; por ello, con suficiente evidencia empírica se puede concluir que las diferencias de percepción contribuirán al alineamiento de la calidad entre lo que la institución educativa espera y la perspectiva de los colaboradores, considerando los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía como fundamento para tal fin.
2. El primer objetivo específico se propuso identificar si existe diferencias en la percepción de la calidad de servicio debido al género de los colaboradores de la II.EE. Harvard; luego de las contrastaciones estadísticas correspondientes con una significancia mayor a .05 ($p > .05$), se comprobó que si existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio debido al género de los colaboradores; los colaboradores de género masculino perciben la calidad de servicio con alta incidencia en la dimensión fiabilidad, mientras que los colaboradores de género femenino perciben la calidad de servicio con incidencia en la dimensión seguridad; es decir, ellos tienen como prioridad la confianza generada en los procesos de matrícula transparentes, líneas de comunicación abiertas, políticas de ascenso definidas, y funciones claras en cada área; por su parte, ellas tienen como prioridad percibir la calidad de servicio en la seguridad, ya sea, expresada por medio de cámaras de seguridad, instalaciones adecuadas y seguras, estabilidad laboral y preparación en temas de desarrollo personal y del puesto.

3. El segundo objetivo específico se propuso identificar si existe diferencias en la percepción de la calidad de servicio debido a la edad de los colaboradores de la II.EE. Harvard; luego de las contrastaciones estadísticas correspondientes con una significancia mayor a .05 ($p > .05$), se comprobó que si existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio debido a la edad de los colaboradores, se puede evidenciar que los colaboradores de edades comprendidas de 40 a 49 años consideran que la dimensión más valorada es la seguridad y los colaboradores con edades comprendidas de 35 a 39 años consideran que la dimensión más valorada es elementos tangibles; es decir, los colaboradores que tienen mayor edad, la experiencia y madurez que involucra ello, consideran que la seguridad es el atributo con mayor preponderancia, ello se define como la estabilidad laboral generada e implementación de campañas que buscan el bienestar físico y emocional de los colaboradores; asimismo, los colaboradores que se encuentran entre las edades de 35 a 39 años se inclinan por los atributos de elementos tangibles, como son la infraestructura adecuada, el equipamiento de laboratorios de computo, implementación de espacios recreativos, cafetería y centro de copias e impresiones. Con respecto, a los colaboradores que poseen edades comprendidas entre 20 a 34 años no poseen afinidad selectiva por ninguna dimensión; es decir perciben que las cinco dimensiones en estudio tienen el mismo grado de importancia en su definición de calidad de servicio.
4. El tercer objetivo específico se propuso identificar si existe diferencias en la percepción de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio de los colaboradores de la II.EE. Harvard; luego de las contrastaciones estadísticas correspondientes con una significancia mayor a .05 ($p > .05$), se comprobó que si existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio debido a la antigüedad

laboral de los colaboradores; se puede verificar que los trabajadores cuyo tiempo de servicio oscila de menos 2 años y de aquellos que tienen entre 7 y 8 años, se inclinan por la dimensión seguridad; adicionalmente, los trabajadores que tienen como tiempo de servicio entre 3 a 6 años consideran la dimensión empatía con mayor relevancia. Se puede concluir que, los colaboradores que recién ingresan a laborar a la institución educativa perciben con mayor intensidad que la calidad de servicio se fundamenta en atributos de seguridad como la búsqueda de aprendizajes significativos en la interacción con los clientes (estudiantes); sin embargo, a medida que van incrementando los años de experiencia laboral, la percepción de calidad de servicio se modifica hacia la empatía; es decir, se valora con mayor prioridad la atención adecuada, oportuna y pertinente a los colaboradores, padres de familia, estudiantes y potenciales clientes.

5. El cuarto objetivo específico se propuso identificar si existe diferencias en la percepción de la calidad de servicio debido al grado de instrucción de los colaboradores de la II.EE. Harvard; luego de las contrastaciones estadísticas correspondientes con una significancia mayor a .05 ($p > .05$), se comprobó que si existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio debido al grado de instrucción de los colaboradores; se evidencia que, los colaboradores que poseen el grado técnico, se direccionan por la dimensión seguridad, mientras que los colaboradores que poseen el grado de doctor se direccionan por la dimensión elementos tangibles y finalmente los colaboradores que no poseen ningún grado de instrucción se direccionan por la dimensión fiabilidad. Es posible concluir que conforme los colaboradores van logrando mayores grados académicos la percepción de calidad de servicio va tomando diferentes aristas pues los vinculan a las funciones que desarrollan; los que no poseen un grado académico, perciben la

calidad de servicio desde la confianza generada en el cumplimiento de sus funciones, mientras que los que poseen un grado académico técnico y bachilleres perciben la calidad de servicio desde el cumplimiento de procesos en la interacción con los clientes al asegurarles procesos claros, información precisa y cumplimiento de la promesa de venta; finalmente, los de mayor grado académico perciben la calidad de servicio desde los elementos tangibles o de mayor evidencia para con los clientes y usuarios.

Recomendaciones

1. Tomando de referencia que si existen diferencias en la percepción de la calidad de servicio entre los colaboradores de la II.EE. Harvard debido a las variables género, edad, tiempo de servicio, y grado de instrucción; se recomienda desarrollar estrategias que permitan mejorar la calidad de servicio, teniendo en cuenta las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía.
2. Tomando en cuenta la variable género, se recomienda reforzar los atributos de la dimensión seguridad y fiabilidad; es decir, fomentar la existencia de cámaras de seguridad, señalización de rutas de evacuación, e iluminación adecuada de las aulas y áreas administrativas, crear líneas de carrera con posibles ascensos, estabilidad laboral, definición correcta de funciones respecto a las áreas pertinentes. Al respecto de los atributos de fiabilidad, se recomienda que se cumpla con el cronograma de actividades del año lectivo, la cual debe ser informada adecuadamente al inicio del año escolar; para ello se recomienda la implementación de las convenciones institucionales; donde se dé a conocer la cultura organizacional de la II.EE. Harvard a toda la plana administrativa, docente y de servicio.
3. Tomando en cuenta la variable edad, se recomienda reforzar los atributos de la dimensión elementos tangibles; es decir, mejorar la infraestructura de la institución, creación de espacios recreativos adecuados, renovar y equipar la cafetería e implementar el centro médico de la institución a fin de poner cuidado tanto en condiciones de emergencia como en situaciones preventivas. Del mismo modo, el equipamiento de las salas de cómputo, biblioteca y sala de reuniones de los docentes deben promover espacios colaborativos y creativos.

4. Tomando en cuenta la variable tiempo de servicio y grado de instrucción, se recomienda fortalecer en los atributos de empatía y capacidad de respuesta; es decir, la plana administrativa, docente y de servicio deben brindar una orientación adecuada a los estudiantes y padres de familia de acuerdo a la atención y servicios que brinda la II.EE Harvard. Para ello, se recomienda establecer un protocolo de atención a padres de familia; la cual busca que la comunicación sea fluida y de rápida atención frente a una situación de riesgos y/o requerimiento por parte de los colaboradores y padres de familia.
5. Tomando en cuenta la variable grado de instrucción, se recomienda fortalecer en los atributos de capacidad de respuesta; es decir, la plana administrativa, docente y de servicio debe tener conocimiento de las funciones de cada área con la finalidad de orientar adecuadamente a los padres de familia y dar respuesta oportuna en todo momento.

Sugerencias

- Evaluar la percepción de los padres de familia frente a la calidad de servicio ofrecida en la II.EE. Harvard.
- Estudiar demás variables independientes; tales como: (a) lugar de procedencia de los participantes de la investigación, (b) experiencia laboral, (c) nivel jerárquico, entre otros.
- Construir un instrumento adaptado para evaluar la percepción de los estudiantes frente a la calidad de servicio ofrecida en la II.EE. Harvard.
- Evaluar la calidad de servicio al inicio y mitad del año con la finalidad de lograr una retroalimentación adecuada y resultados longitudinales.

Referencias

- ASQ. (26 de Julio de 2017). American Society for Quality. Obtenido de <http://www.asq.com.mx/index.html>. Recuperado el 09 de marzo del 2017.
- Cano-Ibarra, S. T., & Vargas-Hernández, J. G. (2016). Diseño de un modelo para la medición de la percepción de la calidad del servicio por parte de los estudiantes del instituto tecnológico de Celaya, México. *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*, 7(2), 76-100. Recuperado el 18 de diciembre del 2017.
- Carhuancho Zamudio, Carlos. (2014). Calidad de servicio en la lealtad del cliente en la Institución Educativa Particular Bertold Bretch Filial Huancayo Junín. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4070> el 15 de abril del 2018.
- Catalán Cartes, 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. Obtenido de http://www.superacionpobreza.cl/wpcontent/uploads/2014/03/modelo_calidad_de_atencion.pdf el 15 de mayo del 2018.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar. Revista de ciencias administrativas y sociales*, 15(25). Obtenido en <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/> el 16 de mayo del 2018.
- Estadística de Calidad Educativa. (07 de noviembre de 2018). Recuperado de <http://escale.minedu.gob.pe/web/inicio/padron-de-iiiee;jsessionid=f48c5e8a7f8529b016e4aedb40b6>
- Ferrando M y Granero J. (2005) *Calidad total: Modelo EFQM de excelencia*. FC editorial. España. Recuperado 27 de julio del 2017.

Gallego, C. F. (2004). Cálculo del tamaño de la muestra. *Matronas profesión*, 5(18), 5-13.

Recuperado el 15 de julio del 2017.

González Audelo, G., Torres Valdez, J.C., Miguel Velasco, A.E., & Ruiz Alfaro, I.M. (2013).

Evaluación de la calidad del servicio de hospedaje a través del modelo SERVQUAL (segmento extranjero del destino turístico de Oaxaca). México: Congreso Internacional de Investigación. Recuperado el 15 de febrero del 2017.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). Metodología de

la Investigación (quinta ed.). México: Mc Graw Hill. Recuperado el 22 de julio de 2017.

Hoyer, R. W., & Hoyer, B. (2001). ¿ Qué es calidad?. *Revista Quality Progress*, 34.

Recuperado el 11 de julio del 2017.

Indecopi. (07 de noviembre de 2018). Colegios no pueden exigir la entrega de la lista completa

de útiles al inicio del año escolar. Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe/web/dpc/-/los-colegios-solo-estan-autorizados-a-cobrar-por-el-derecho-de-ingreso-matriculas-y-pensiones>

Indecopi. (07 de noviembre de 2018). Los colegios solo están autorizados a cobrar por el

derecho de ingreso, matrículas y pensiones mensuales. Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe/web/dpc/-/los-colegios-solo-estan-autorizados-a-cobrar-por-el-derecho-de-ingreso-matriculas-y-pensiones>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2013). Seguimiento a los Factores que influyen

en los Logros de Aprendizaje. INEI. Obtenido de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4955> el 26 de marzo del 2018.

ISO. (2017). ISO. Recuperado el 18 de Marzo de 2017, de <https://www.iso.org>

Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice – Hall. Recuperado el 16 de julio del 2017.

- Lévy Mangin, J.-P., & Varela Mallou, J. (2006). Modelización con estructuras de covarianzas en ciencias sociales. España: Gesbiblo.
- Mariño, E. (2017). Calidad del servicio y su relación con la imagen institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 – El Porvenir. Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9906> el 20 de abril del 2018.
- Martínez Carazo, P. C. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, 165-193. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/3576/2301> el 13 de setiembre del 2017.
- Ministerio de Educación. (2014). Por una Educación con dignidad. Inversión en infraestructura educativa 2011-2016. Lima. Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/p/pdf/inversion-en-infraestructura-educativa-2011%E2%80%932016.pdf> el 18 de agosto del 2017.
- Ministerio de Educación. (2018). Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/p/politicas-aprendizajes-presentacion.html>. Recuperado el 08 de junio del 2018.
- Ministerio de Educación. (23 de Mayo de 2017). MINAM coordinará acciones de atención contra heladas y friaje en Huancavelica. Recuperado el 22 de Julio de 2017, de <https://www.gob.pe/institucion/minam/noticias/974-minam-coordinara-acciones-de-atencion-contraheladas-y-friaje-en-huancavelica>
- Morillo Moreno, Milángela del C., Morillo Moreno, Marysela C., & Rivas Olivo, Douglas E. (2011). Service quality assessment in financial institutions using the Servqual scale. *Contaduría y administración*, (234), 101-130. Recuperado en 13 de febrero de 2017, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422011000200006&lng=es&tlng=en.

Nava, E. A. M. G. (2004). La calidad en el servicio. Rev Enferm IMSS, 12(1), 1-2. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2004/eim041a.pdf> el 18 de mayo del 2017.

Nieves C. y Ros L. (2006) Comparación entre los modelos de gestión de calidad total EFQM, gerencial de Deming, Iberoamericano para la excelencia y Malcom Baldrige: Situación frente a las ISO 9000 X Congreso de ingeniería de la organización. España. Recuperado el 15 de marzo del 2017.

Organización Mundial de la Salud. (24 de marzo de 2018). Obtenido de <http://www.who.int/topics/gender/es/>.

Parasuraman, Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Autumn: The Journal of Marketing. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/1251430> el 18 de mayo del 2017.

Puig-Durán, J. (2006). Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración. Madrid: Díaz de Santos. Recuperado de 21 de marzo del 2017.

Real Academia Española. (25 de marzo de 2018). Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=EN8xffh>.

Salkind, N. J. (1999). Métodos de investigación. Pearson Educación. Recuperado el 15 de marzo del 2017.

Sánchez Sánchez, J.C. (2012). Expectativas y Percepciones sobre la calidad de servicio educativo. Revista Estratégica Organizacional, 67-74. Recuperado el 08 de Diciembre de 2017

Serrano A. & López M. (2007). Modelos de gestión de la calidad de servicio: Revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial. In El comportamiento de la empresa ante entornos dinámicos: XIX Congreso anual y XV Congreso Hispano

- Francés de AEDEM (p. 2). Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM). Recuperado el 28 de febrero del 2017.
- Solé Moro, M. L. (2003). Los consumidores del siglo XXI. Esic Editorial. Recuperado el 27 de mayo del 2018.
- Suárez Bazalar, R (2015). El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el Modelo Servqual Caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao Periodo 2011-2012. Lima. Recuperado el 21 de junio del 2017.
- Sunedu. (13 de noviembre de 2018). Normas Legales. Recuperado de <https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Ley-universitaria-30220.pdf>
- Unesco. (2017). Unesco - Educación para el siglo XXI. Recuperado el 18 de marzo de 2017, de <http://es.unesco.org/themes/education-21st-century>
- Valderrama, S. (2007). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. Recuperado el 20 de mayo del 2017.
- Waizmann, V., Doran, J., Bolger, K., Penedo, J. M. G., Safran, J., & Roussos, A. (2015). Escala de negociación de alianza terapéutica (ANS-A): evidencias de su validez y confiabilidad. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 24(3), 243-254.
- Wolters Kluwer. (12 de marzo de 2018). Obtenido de <http://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAA AAAEAMtMSbF1jTAAAUNDU3NLtbLUouLM DzbsMz01LySVAChuQOOIAAA AA==WKE>.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid, España: Diaz de Santos.

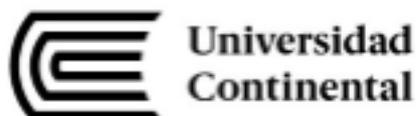
Apéndice A. Guía de entrevista directivos

GUÍA DE ENTREVISTA PARA IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMA	
<i>Fecha:</i>	<u>Preguntas</u> ¿Tiene Ud. Conocimiento de la importancia de medir la Calidad de Servicio? ¿Alguna vez desarrollaron una evaluación de la calidad de servicio brindada? Sabe Ud. ¿Cuál es la percepción que tienen sus colaboradores acerca de la calidad ofrecida en la Institución? Para Ud. ¿Cuáles de los siguientes atributos generan calidad? a) Infraestructura b) Docentes y materiales adecuados c) Atención brindada
<i>Empresa :</i>	
<i>Datos del entrevistado:</i>	
<i>Notas:</i>	

Apéndice B. Guía de entrevista docentes

GUÍA DE ENTREVISTA PARA IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMA	
<i>Fecha:</i>	<u><i>Preguntas</i></u> ¿Tiene Ud. Conocimiento de la importancia de medir la Calidad de Servicio? ¿Para Ud. Cuáles de los siguientes atributos generan calidad? a) Infraestructura b) Docentes y materiales adecuados c) Atención brindada
<i>Empresa :</i>	
<i>Datos del entrevistado:</i>	
<i>Notas:</i>	

Apéndice C. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento informado para los participantes en la investigación “MEDICION DE LA CALIDAD DE SERVICIO EVALUADA DESDE LA PERCEPCION DEL CLIENTE INTERNO APLICADO EN UNA ILEE. PARTICULAR DEL NIVEL PRIMARIA EMPLEANDO LA ESCALA SERVQUAL”

Acepto participar voluntariamente en esta investigación conducida por los investigadores de la Universidad Continental de la Carrera Profesional de Administración y Marketing. He sido informado/a de que la meta de este estudio es recolectar datos que permitan describir algunas características de la calidad de servicio ofrecida en mi centro de trabajo.

Asimismo, se me informan que la encuesta está constituida por dos secciones; la cual me llevará un aproximado de 25 minutos. Reconozco que la información que provea para esta investigación es estrictamente anónima y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.

Por último, he sido informado/a de que puedo hacer preguntas sobre el estudio en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Nombre del participante: _____

Fecha: _____

Género: M _____ F _____ Edad: _____

Area en el que trabaja: _____

FIRMA

Apéndice D. Instrumento de evaluación de la calidad de servicio



SERVICE QUALITY MODEL
Instrumento de Evaluación de la Calidad de Servicio

SERVQUAL

Objetivo:

La presente encuesta tiene como objetivo conocer las percepciones que, como **colaborador**, tienen sobre la calidad de servicio brindado en el Centro Educativo en el que labora.
Es anónima y voluntaria; sin embargo, requiere de algunos datos generales con fines estadísticos.
Los resultados servirán para hacer un diagnóstico sobre las características del servicio brindado en su organización.

Importante:

No ponga su nombre ni firme la encuesta

Basado en su experiencia como **trabajador(a)**, se le presenta un cuestionario para conocer su expectativa y su percepción sobre la calidad de servicio brindado en la Institución Educativa en el que labora.
Al referirnos al servicio de la Institución Educativa, se incluye toda la experiencia en cualquiera de las dimensiones y funciones: ventas, atención al cliente, operaciones, cobranza, seguridad, áreas, ambientes, zona de circulación, experiencia, etc.

Indicaciones

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

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

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

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

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

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

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

Puede iniciar con la encuesta.

		Expectativa	Percepción
1	Mi institución educativa, cuenta con equipos de aspectos modernos		
2	Mi institución educativa, tiene instalaciones visualmente agradables.		
3	Mi institución educativa, cuenta con personal de apariencia impecable.		
4	Mi institución educativa, cuenta con folletos, afiches, comprobantes, y formularios de diseño agradable.		
5	Mi institución educativa, cumple con lo que promete.		
6	En mi institución educativa, el personal muestra sincero interés en resolver los problemas del cliente.		
7	Mi institución educativa, realiza las cosas bien en la primera oportunidad.		
8	Mi institución educativa, entrega los servicios a los clientes en el momento en que lo prometieron.		
9	Mi institución educativa, insiste en llevar sus registros y documentos libre de errores.		
10	En mi institución educativa, el personal informa con precisión a los cliente de cuando concluirá cada servicio.		
11	En mi institución educativa, el personal siempre brinda una atención puntual a los clientes.		
12	En mi institución educativa, el personal siempre se muestra desoso de ayudar a los clientes.		
13	En mi institución educativa, el personal siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los clientes.		
14	En mi institución educativa, el comportamiento del personal infunde confianza en los clientes.		
15	En mi institución educativa, los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa.		
16	En mi institución educativa, el personal es cortés (amable) en la atención a los clientes.		
17	En mi institución educativa, el personal tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los clientes.		
18	Mi institución educativa, brinda a los clientes atención personalizada.		
19	Mi institución educativa, tiene un horario conveniente en sus servicios para atender a todos sus clientes.		
20	Mi institución educativa, cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los clientes.		
21	Mi institución educativa, tiene como prioridad los intereses de los clientes.		
22	Mi institución educativa, entien de 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 dá 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 E. Confiabilidad

Tabla E 1

Análisis Factorial

	Inicial	Extracción
cuenta con equipos de aspectos modernos	1.000	.679
tiene instalaciones visualmente agradables	1.000	.825
cuenta con personal de apariencia impecable	1.000	.716
cuenta con folletos, afiches, comprobantes, y formularios de diseño agradable	1.000	.385
cumple con lo que promete	1.000	.781
el personal muestra sincero interés en resolver los problemas del cliente	1.000	.806
realiza las cosas bien en la primera oportunidad	1.000	.628
entrega los servicios a los clientes en el momento en que lo prometieron	1.000	.709
insiste en llevar sus registros y documentos libre de errores	1.000	.498
el personal informa con precisión a los cliente de cuando concluirá cada servicio	1.000	.809
el personal siempre brinda una atención puntual a los clientes	1.000	.773
el personal siempre se muestra deseoso de ayudar a los clientes	1.000	.737
el personal siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los clientes	1.000	.719
el comportamiento del personal infunde confianza en los clientes	1.000	.825
los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la institución	1.000	.774
el personal es cortés y amable en la atención a los clientes	1.000	.837
el personal tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los clientes	1.000	.794
brinda a los clientes atención personalizada	1.000	.841
tiene un horario conveniente en sus servicios para atender a todos sus clientes	1.000	.792
cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los clientes	1.000	.705
tiene como prioridad los intereses de los clientes	1.000	.813
Mi institución educativa, entiende las necesidades específicas de los clientes cuando les ofrece algún servicio	1.000	.855

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Tabla E 2

Matriz de Correlaciones

	A-1	A-2	A-3	A-4	B-5	B-6	B-7	B-8	B-9	C-10	C-11	C-12	C-13	D-14	D-15	D-16	D-17	E-18	E-19	E-20	E-21	E-22
A-1	1.000	.640	.497	.374	.475	.291	.383	.437	.233	.486	.464	.576	.457	.552	.442	.481	.385	.338	.203	.442	.401	.510
A-2	.640	1.000	.294	.332	.440	.277	.437	.564	.265	.376	.336	.562	.240	.447	.368	.269	.270	.263	.196	.312	.342	.448
A-3	.497	.294	1.000	.407	.481	.749	.550	.358	.422	.461	.319	.468	.679	.352	.505	.435	.478	.532	.312	.319	.618	.682
A-4	.374	.332	.407	1.000	.534	.388	.490	.346	.318	.481	.287	.496	.318	.399	.424	.397	.624	.462	.216	.423	.458	.449
B-5	.475	.440	.481	.534	1.000	.603	.583	.729	.242	.781	.609	.625	.460	.626	.643	.592	.572	.352	.132	.646	.397	.414
B-6	.291	.277	.749	.388	.603	1.000	.590	.442	.466	.593	.395	.588	.735	.470	.544	.445	.488	.670	.429	.465	.750	.763
B-7	.383	.437	.550	.490	.583	.590	1.000	.548	.364	.627	.505	.658	.463	.647	.624	.520	.519	.439	.221	.502	.457	.529
B-8	.437	.564	.358	.346	.729	.442	.548	1.000	.190	.642	.651	.585	.293	.611	.506	.560	.373	.246	.173	.583	.264	.428
B-9	.233	.265	.422	.318	.242	.466	.364	.190	1.000	.353	.176	.484	.482	.192	.314	.170	.359	.515	.429	.130	.448	.538
C-10	.486	.376	.461	.481	.781	.593	.627	.642	.353	1.000	.705	.724	.463	.707	.783	.701	.699	.458	.276	.603	.414	.488
C-11	.464	.336	.319	.287	.609	.395	.505	.651	.176	.705	1.000	.635	.279	.700	.686	.820	.626	.319	.195	.626	.304	.340
C-12	.576	.562	.468	.496	.625	.588	.658	.585	.484	.724	.635	1.000	.627	.648	.621	.615	.594	.541	.328	.559	.530	.600
C-13	.457	.240	.679	.318	.460	.735	.463	.293	.482	.463	.279	.627	1.000	.389	.466	.353	.379	.548	.377	.250	.591	.637
D-14	.552	.447	.352	.399	.626	.470	.647	.611	.192	.707	.700	.648	.389	1.000	.726	.758	.693	.515	.432	.746	.522	.534
D-15	.442	.368	.505	.424	.643	.544	.624	.506	.314	.783	.686	.621	.466	.726	1.000	.780	.816	.568	.358	.469	.526	.483
D-16	.481	.269	.435	.397	.592	.445	.520	.560	.170	.701	.820	.615	.353	.758	.780	1.000	.747	.510	.397	.672	.447	.456
D-17	.385	.270	.478	.624	.572	.488	.519	.373	.359	.699	.626	.594	.379	.693	.816	.747	1.000	.685	.368	.561	.605	.502
E-18	.338	.263	.532	.462	.352	.670	.439	.246	.515	.458	.319	.541	.548	.515	.568	.510	.685	1.000	.628	.447	.831	.772
E-19	.203	.196	.312	.216	.132	.429	.221	.173	.429	.276	.195	.328	.377	.432	.358	.397	.368	.628	1.000	.462	.596	.621
E-20	.442	.312	.319	.423	.646	.465	.502	.583	.130	.603	.626	.559	.250	.746	.469	.672	.561	.447	.462	1.000	.458	.498
E-21	.401	.342	.618	.458	.397	.750	.457	.264	.448	.414	.304	.530	.591	.522	.526	.447	.605	.831	.596	.458	1.000	.791
E-22	.510	.448	.682	.449	.414	.763	.529	.428	.538	.488	.340	.600	.637	.534	.483	.456	.502	.772	.621	.498	.791	1.000

a. Determinante = 5.27E-011

Apéndice F. Prueba de Sperman recolección

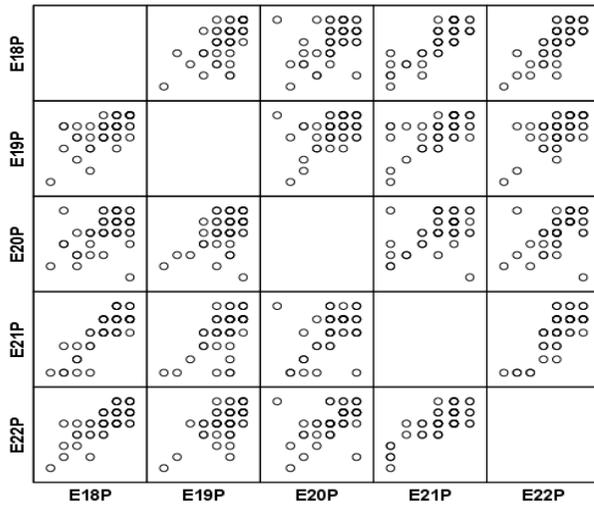


Figura F 1 Prueba de Spearman para la dimensión empatía

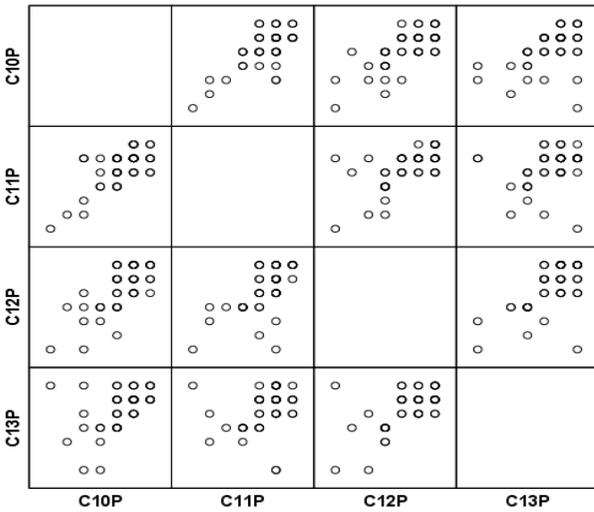


Figura F 4 Prueba de Spearman para la dimensión capacidad de respuesta

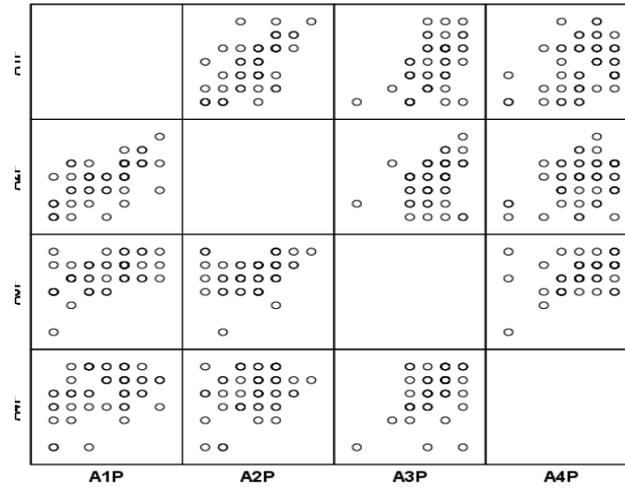


Figura F 2 Prueba de Spearman para la dimensión elementos tangibles

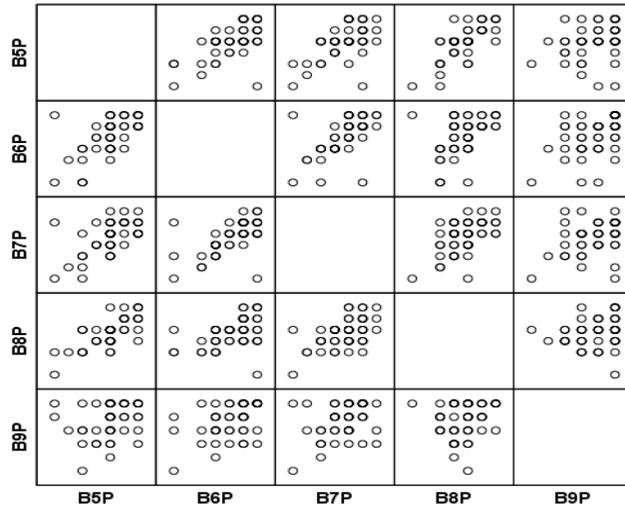


Figura F 5 Prueba de Spearman para la dimensión fiabilidad

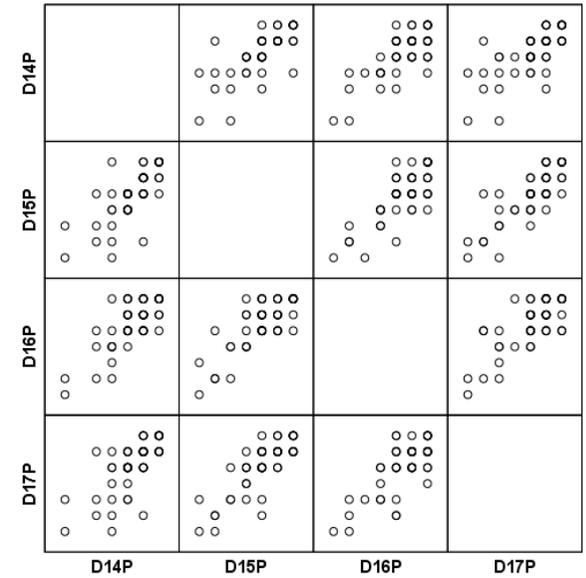


Figura F 3 Prueba de Spearman para la dimensión seguridad

Apéndice G. Caja y bigotes

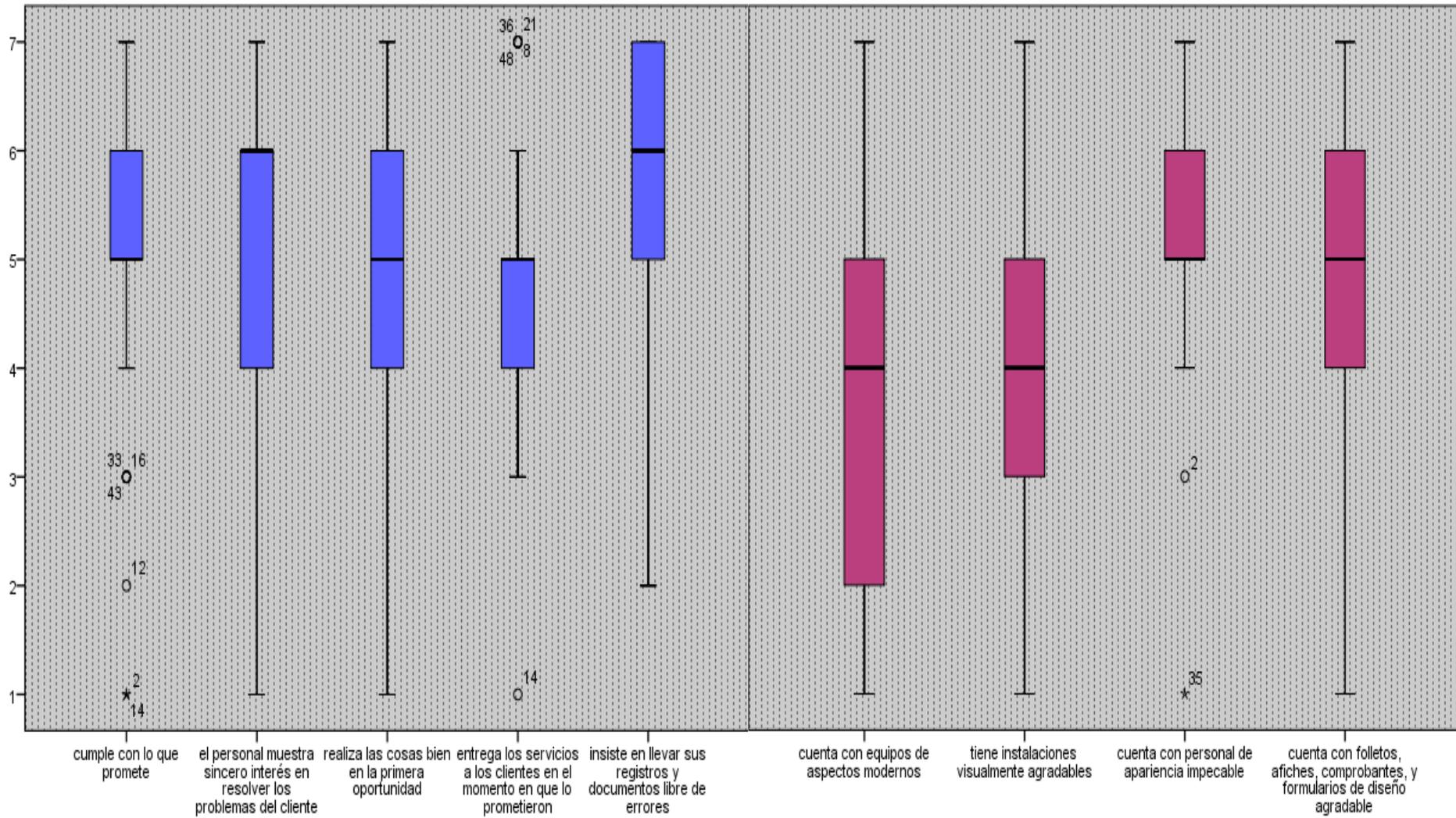


Figura G1. Diagrama de caja y bigotes de la dimensión fiabilidad

Figura G2. Diagrama de caja y bigotes de la dimensión elementos tangibles

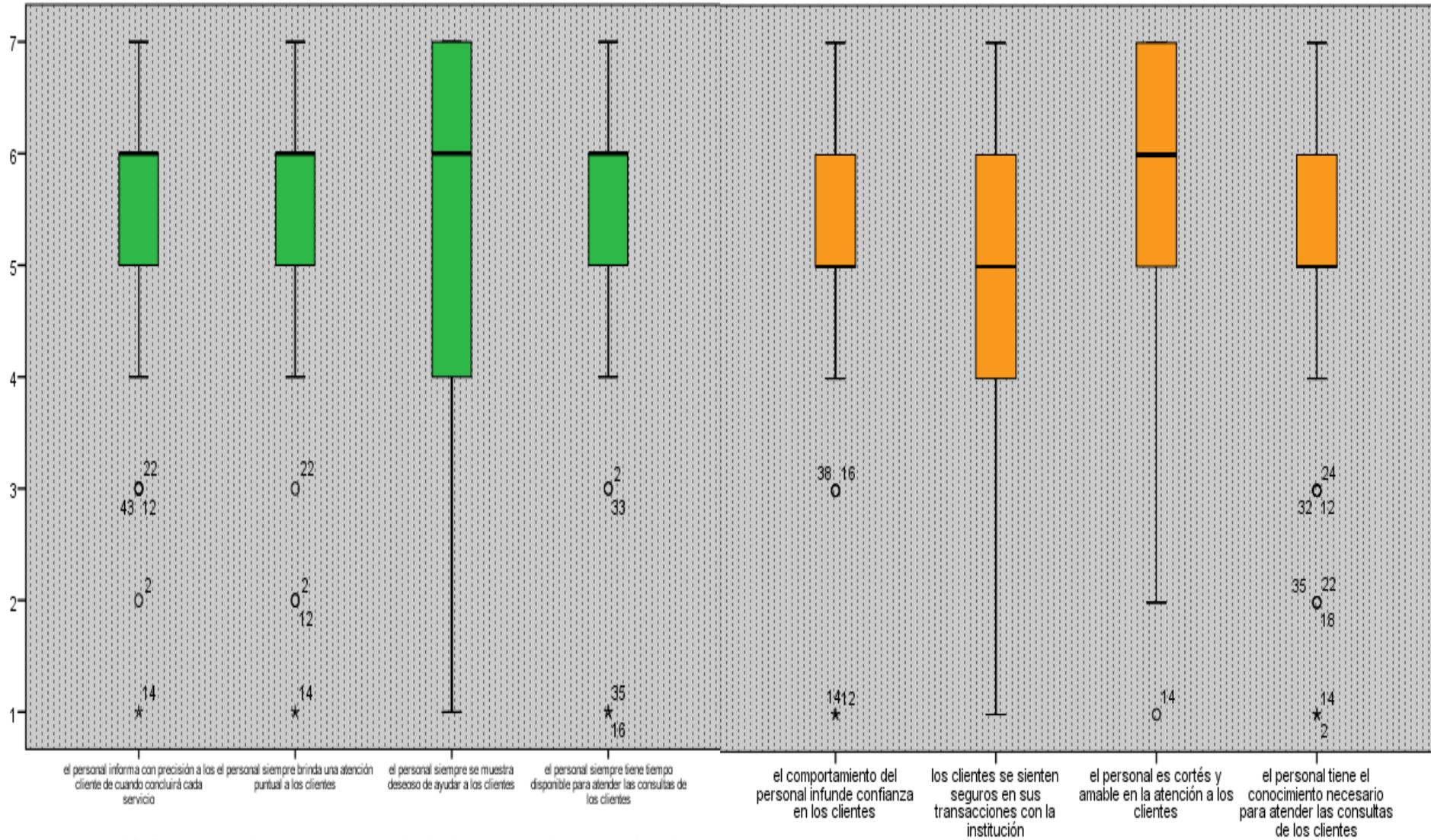


Figura G3. Diagrama de caja y bigotes de la dimensión de capacidad de respuesta

Figura G4. Diagrama de cajas y bigotes de la dimensión de seguridad

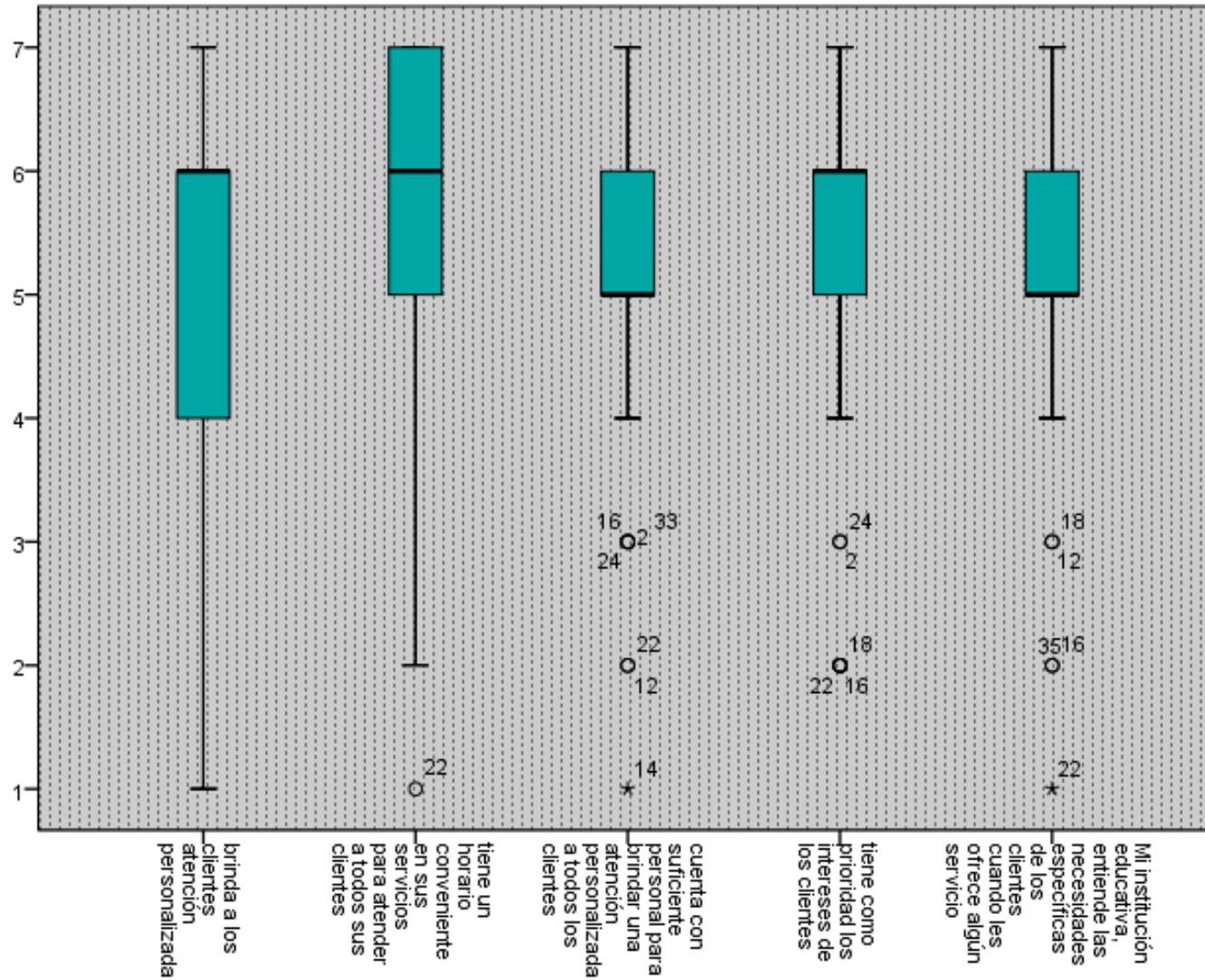


Figura G5. Diagrama de caja y bigotes de la dimensión de empatía

Apéndice H. Descriptivo por cada pregunta y dimensión

Tabla H 1

Descriptivo por escala por pregunta

Cod	Afirmación	Escala	f°	%
A-1	Cuenta con equipos de aspectos modernos	1	7	14.3
		2	7	14.3
		3	8	16.3
		4	6	12.2
		5	13	26.5
		6	5	5.0
		7	3	6.1
A-2	Tiene instalaciones visualmente agradables	1	5	10.2
		2	6	12.2
		3	8	16.3
		4	13	26.5
		5	13	26.5
		6	3	6.1
		7	1	2.0
A-3	Cuenta con personal de apariencia impecable	1	1	2.0
		3	1	2.0
		4	9	18.4
		5	14	28.6
		6	17	34.7
		7	7	14.3
		A-4	Cuenta con folletos, afiches, comprobantes, y formularios de diseño agradable	1
3	3			6.1
4	8			16.3
5	12			24.5
6	12			24.5
7	11			22.4
B-5	Cumple con lo que promete			1
		2	1	2.0
		3	5	10.2
		4	4	8.2
		5	22	44.9
		6	7	14.3
		7	8	16.3
B-6	El personal muestra sincero interés en resolver los problemas del cliente	1	3	6.1
		3	3	6.1
		4	10	20.4
		5	7	14.3
		6	15	30.6
		7	11	22.4
		B-7	Realiza las cosas bien en la primera oportunidad	1
2	2			4.1
3	5			10.2
4	9			18.4
5	15			30.6
6	13			26.5
7	3			6.1
B-8	Entrega los servicios a los clientes en el momento en que lo prometieron	1	1	2.0
		3	7	14.3
		4	13	26.5
		5	16	32.7
		6	7	14.3
		7	5	10.2

		2	1	2.0
		3	1	2.0
B-9	Insiste en llevar sus registros y documentos libre de errores	4	6	12.2
		5	11	22.4
		6	11	22.4
		7	19	38.8
		1	1	2.0
		2	1	2.0
C-10	El personal informa con precisión a los cliente de cuando concluirá cada servicio	3	4	8.2
		4	4	8.2
		5	14	28.6
		6	18	36.7
		7	7	14.3
		1	1	2.0
		2	2	4.1
		3	1	2.0
C-11	El personal siempre brinda una atención puntual a los clientes	4	5	10.2
		5	11	22.4
		6	23	46.9
		7	6	12.2
		1	2	4.1
		2	1	2.0
		3	2	4.1
C-12	El personal siempre se muestra deseoso de ayudar a los clientes	4	9	18.4
		5	8	16.3
		6	12	24.5
		7	15	30.6
		1	2	4.1
		3	2	4.1
C-13	El personal siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los clientes	4	8	16.3
		5	9	18.4
		6	18	36.7
		7	10	20.4
		1	2	4.1
		3	3	6.1
D-14	El comportamiento del personal infunde confianza en los clientes	4	7	14.3
		5	13	26.5
		6	15	30.6
		7	9	18.4
		1	2	4.1
		2	3	6.1
		3	3	6.1
D-15	Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la institución	4	7	14.3
		5	15	30.6
		6	10	20.4
		7	9	18.4
		1	1	2.0
		2	3	6.1
		3	1	2.0
D-16	El personal es cortés y amable en la atención a los clientes	4	5	10.2
		5	12	24.5
		6	13	26.5
		7	14	28.6
		1	2	4.1
		2	3	6.1
		3	5	10.2
D-17	El personal tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los clientes	4	2	4.1
		5	13	26.5
		6	16	32.7
		7	8	16.3

		1	1	2.0
		2	3	6.1
		3	4	8.2
E-18	Brinda a los clientes atención personalizada	4	5	10.2
		5	10	20.4
		6	15	30.6
		7	11	22.4
		1	1	2.0
		2	1	2.0
		3	1	2.0
E-19	Tiene un horario conveniente en sus servicios para atender a todos sus clientes	4	4	8.2
		5	10	20.4
		6	19	38.8
		7	13	26.5
		1	1	2.0
		2	2	4.1
		3	4	8.2
E-20	Cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los clientes	4	4	8.2
		5	14	28.6
		6	14	28.6
		7	10	20.4
		2	5	10.2
		3	2	4.1
		4	4	8.2
E-21	Tiene como prioridad los intereses de los cliente	5	12	24.5
		6	20	40.8
		7	6	12.2
		1	1	2.0
		2	2	4.1
		3	2	4.1
E-22	Mi institución educativa, entiende las necesidades específicas de los clientes cuando les ofrece algún servicio	4	6	12.2
		5	17	34.7
		6	13	26.5
		7	8	16.3

Tabla H 2

Descriptivo de la puntuación por la dimensión

Dimensión	Puntuación	f^p	%
Elementos tangibles	5	2.0	4.1
	8	1.0	2.0
	10	15.0	30.6
	13	1.0	2.0
	15	2.0	4.1
	20	18.0	36.7
	25	2.0	4.1
	30	6.0	12.2
	40	1.0	2.0
	50	1.0	2.0
Fiabilidad	5	1	2.0
	10	23	46.9
	12	1	2.0
	15	2	4.1
	19	1	2.0
	20	8	16.3
	25	3	6.1
	30	6	12.2
	40	3	6.1
	50	1	2.0
Capacidad de respuesta	5	1	2
	10	24	49
	15	6	12.2
	20	8	16.3
	25	3	6.1
	30	5	10.2
	40	2	4.1
	50	1	2.0
Seguridad	10	7	14.3
	15	2	4.1
	20	12	24.5
	24	1	2
	25	2	4.1
	30	6	12.2
	40	4	8.2
	45	1	2
	50	11	22.4
	60	3	6.1
Empatía	5	1	2
	10	25	51
	12	2	4.1
	15	2	4.1
	20	11	22.4
	25	2	4.1
	30	3	6.1
	40	2	4.1
	50	1	2

Apéndice I. Comprobación de la hipótesis específica nula 1 (H_{0e1})

Tabla I 1

Media y desviación estándar según género

Género de la persona encuestada		Pond_E_Tan_p	Pond_Fiab_p	Pond_Cap_Resp_p	Pond_Segu_p	Pond_Empa_p
Masculino	Media	.6923	1.1350	.9604	1.4292	.8692
	Desviación estándar	.35869	.81299	.69294	.91452	.41533
	N	12	12	12	12	12
Femenino	Media	.8378	.8223	.8500	1.6361	.8829
	Desviación estándar	.41453	.44102	.45565	.92944	.64467
	N	37	37	37	37	37
Total	Media	.8021	.8989	.8770	1.5854	.8795
	Desviación estándar	.40293	.56197	.51773	.92067	.59268
	N	49	49	49	49	49

Tabla I 2

Prueba de normalidad según género

género de la persona encuestada		Pruebas de normalidad						Se acepta normalidad
		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
Pond_E_Tan_p	Masculino	.158	12	.200*	.945	12	.561	Si
	Femenino	.122	37	.178	.957	37	.157	Si
Pond_Fiab_p	Masculino	.217	12	.123	.779	12	.005	No
	Femenino	.191	37	.002	.903	37	.004	No
Pond_Cap_Resp_p	Masculino	.326	12	.001	.801	12	.010	No
	Femenino	.156	37	.023	.908	37	.005	No
Pond_Segu_p	Masculino	.254	12	.031	.844	12	.031	No
	Femenino	.143	37	.055	.922	37	.013	No
Pond_Empa_p	Masculino	.193	12	.200*	.903	12	.174	Si
	Femenino	.241	37	.000	.787	37	.000	No

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla I 3

Prueba de homogeneidad según género

	Prueba de homogeneidad de varianzas				Se acepta homogeneidad
	Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.	
Pond_E_Tan_p	.471	1	47	.496	Si
Pond_Fiab_p	3.370	1	47	.073	Si
Pond_Cap_Resp_p	3.928	1	47	.053	No
Pond_Segu_p	.041	1	47	.841	Si
Pond_Empa_p	.996	1	47	.323	Si

Apéndice J. Comprobación de la hipótesis específica nula 2 ($H_{0e} 2$)

Tabla J 1

Media y desviación estándar según edad

Edad de la persona encuestada		Pond_E_Tan_p	Pond_Fiab_p	Pond_Cap_Resp_p	Pond_Segu_p	Pond_Empa_p
de 20 a 24	Media	1.1375	.7720	.8825	1.3050	1.0520
	Desviación estándar	.45432	.38016	.53863	.70365	.33154
	N	5	5	5	5	5
de 25 a 29	Media	.5607	.8000	.8571	1.9500	1.0014
	Desviación estándar	.33753	.41429	.36649	.83840	.64282
	N	7	7	7	7	7
de 30 a 34	Media	.6406	.9958	.6882	1.3999	.8653
	Desviación estándar	.30490	.74806	.37609	.80673	.68028
	N	18	18	18	18	18
de 35 a 39	Media	1.1150	1.0680	1.3300	1.2850	.6580
	Desviación estándar	.26119	.45316	.74543	1.09976	.16040
	N	10	10	10	10	10
de 40 a 44	Media	.8078	.6650	.7781	2.0016	1.0113
	Desviación estándar	.47907	.39479	.30893	.83078	.83388
	N	8	8	8	8	8
de 45 a 49	Media	.5500	.6600	.6500	3.4500	.5800
	Desviación estándar					
	N	1	1	1	1	1
Total	Media	.8021	.8989	.8770	1.5854	.8795
	Desviación estándar	.40293	.56197	.51773	.92067	.59268
	N	49	49	49	49	49

Tabla J 2

Prueba de normalidad según edad

Edad de la persona encuestada		Pruebas de normalidad ^{c,d,e,f,g}						Se acepta normalidad
		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
Pond_E_Tan_p	de 20 a 24	.245	5	,200*	.962	5	.821	Si
	de 25 a 29	.168	7	,200*	.939	7	.627	Si
	de 30 a 34	.129	18	,200*	.934	18	.224	Si
	de 35 a 39	.198	10	,200*	.921	10	.362	Si
	de 40 a 44	.267	8	.098	.824	8	.052	No
Pond_Fiab_p	de 20 a 24	.275	5	,200*	.885	5	.332	Si
	de 25 a 29	.262	7	.157	.836	7	.092	Si
	de 30 a 34	.199	18	.057	.800	18	.002	No
	de 35 a 39	.159	10	,200*	.961	10	.794	Si
	de 40 a 44	.315	8	.019	.804	8	.032	No
Pond_Cap_Resp_p	de 20 a 24	.316	5	.115	.736	5	.022	No
	de 25 a 29	.118	7	,200*	.984	7	.976	Si
	de 30 a 34	.181	18	.124	.889	18	.037	No
	de 35 a 39	.151	10	,200*	.923	10	.383	Si
	de 40 a 44	.286	8	.053	.816	8	.042	No
Pond_Segu_p	de 20 a 24	.275	5	,200*	.797	5	.077	Si
	de 25 a 29	.173	7	,200*	.968	7	.880	Si
	de 30 a 34	.173	18	.164	.913	18	.095	Si
	de 35 a 39	.303	10	.010	.740	10	.003	No
	de 40 a 44	.208	8	,200*	.872	8	.156	Si
Pond_Empa_p	de 20 a 24	.286	5	,200*	.874	5	.283	Si
	de 25 a 29	.218	7	,200*	.946	7	.695	Si
	de 30 a 34	.221	18	.020	.717	18	.000	No
	de 35 a 39	.295	10	.014	.732	10	.002	No
	de 40 a 44	.306	8	.027	.856	8	.109	Si

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

c. Pond_E_Tan_p es constante cuando edad de la persona encuestada = de 45 a 49. Se ha omitido.

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

e. Pond_Cap_Resp_p es constante cuando edad de la persona encuestada = de 45 a 49. Se ha omitido.

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

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

Tabla J 3

Prueba de homogeneidad según edad

Prueba de homogeneidad de varianzas					
	Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.	Se acepta homogeneidad
Pond_E_Tan_p	.837	4	43	.509	Si
Pond_Fiab_p	1.103	4	43	.367	Si
Pond_Cap_Resp_p	3.403	4	43	.017	No
Pond_Segu_p	.584	4	43	.676	Si
Pond_Empa_p	2.774	4	43	.039	No

Apéndice K. Comprobación de la hipótesis específica nula 3 (H_{0e} 3)

Tabla K 1

Media y desviación estándar según tiempo de servicio

Tiempo de servicio en la institución		Pond_E_Tan_p	Pond_Fiab_p	Pond_Cap_Resp_p	Pond_Segu_p	Pond_Empa_p
menos de 1 año	Media	.7336	.9078	.6836	1.3670	.7839
	Desviación estándar	.38912	.79849	.44339	.84509	.46772
	N	16	16	16	16	16
de 1 a 2 años	Media	.8010	.8532	.9770	1.8020	.8620
	Desviación estándar	.39203	.35624	.52851	1.00602	.61627
	N	25	25	25	25	25
de 3 a 4 años	Media	1.0463	1.0100	1.1969	1.1156	.6560
	Desviación estándar	.55563	.71040	.76188	.93248	.30934
	N	4	4	4	4	4
de 5 a 6 años	Media	.8917	1.1833	.7417	1.5000	1.8433
	Desviación estándar	.52698	.54794	.20361	.30721	.71975
	N	3	3	3	3	3
de 7 a 8 años	Media	.6825	.6000	.6000	1.8000	.8500
	Desviación estándar					
	N	1	1	1	1	1
Total	Media	.8021	.8989	.8770	1.5854	.8795
	Desviación estándar	.40293	.56197	.51773	.92067	.59268
	N	49	49	49	49	49

Tabla K 2

Prueba de normalidad según tiempo de servicio

Tiempo de servicio en la institución		Pruebas de normalidad ^{c,d,e,f,g}						Se acepta normalidad
		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
Pond_E_Tan_p	menos de 1 año	.134	16	.200*	.947	16	.446	Si
	de 1 a 2 años	.139	25	.200*	.962	25	.451	Si
	de 3 a 4 años	.301	4		.924	4	.560	Si
	de 5 a 6 años	.377	3		.770	3	.045	No
Pond_Fiab_p	menos de 1 año	.235	16	.018	.749	16	.001	No
	de 1 a 2 años	.186	25	.025	.929	25	.083	Si
	de 3 a 4 años	.233	4		.892	4	.394	Si
	de 5 a 6 años	.265	3		.953	3	.584	Si
Pond_Cap_Resp_p	menos de 1 año	.250	16	.009	.795	16	.002	No
	de 1 a 2 años	.220	25	.003	.889	25	.011	No
	de 3 a 4 años	.352	4		.845	4	.211	Si
	de 5 a 6 años	.340	3		.848	3	.235	Si
Pond_Segu_p	menos de 1 año	.203	16	.076	.897	16	.073	Si
	de 1 a 2 años	.218	25	.003	.894	25	.013	No
	de 3 a 4 años	.372	4		.758	4	.045	No
	de 5 a 6 años	.325	3		.876	3	.312	Si
Pond_Empa_p	menos de 1 año	.242	16	.013	.886	16	.048	No
	de 1 a 2 años	.241	25	.001	.719	25	.000	No
	de 3 a 4 años	.438	4		.634	4	.001	No
	de 5 a 6 años	.273	3		.946	3	.552	Si

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

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

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

e. Pond_Cap_Resp_p es constante cuando tiempo de servicio en la institución = de 7 a 8 años. Se ha omitido.

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

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

Tabla K 4

Prueba de homogeneidad según tiempo de servicio

Prueba de homogeneidad de varianzas					Se acepta homogeneidad
	Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.	
Pond_E_Tan_p	.247	3	44	.863	Si
Pond_Fiab_p	1.972	3	44	.132	Si
Pond_Cap_Resp_p	1.693	3	44	.182	Si
Pond_Segu_p	2.362	3	44	.084	Si
Pond_Empa_p	.406	3	44	.750	Si

Apéndice L. Comprobación de la hipótesis específica nula 4 ($H_{0e} 4$)

Tabla L 1

Media y desviación estándar según grado de instrucción

Grado académico más alto obtenido por el encuestado		Pond_E_Tan_p	Pond_Fiab_p	Pond_Cap_Resp_p	Pond_Segu_p	Pond_Empa_p
sin grado	Media	1.0292	2.0400	.5500	.7833	.6933
	Desviación estándar	.28514	1.09672	.12500	.23094	.33126
	N	3	3	3	3	3
Técnico	Media	.7942	.7003	.7233	2.0323	.9621
	Desviación estándar	.44915	.33319	.33842	.91804	.76424
	N	15	15	15	15	15
bachiller	Media	.7654	.8965	.9174	1.4500	.8019
	Desviación estándar	.39027	.49186	.49368	.85271	.37707
	N	23	23	23	23	23
magister	Media	.7429	.7829	1.2536	1.4786	.9857
	Desviación estándar	.35523	.42948	.82543	1.09292	.89284
	N	7	7	7	7	7
Doctor	Media	1.5000	1.3200	.6000	1.1500	1.2400
	Desviación estándar					
	N	1	1	1	1	1
Total	Media	.8021	.8989	.8770	1.5854	.8795
	Desviación estándar	.40293	.56197	.51773	.92067	.59268
	N	49	49	49	49	49

Tabla L 2

Prueba de normalidad según grado de instrucción

Grado académico más alto obtenido por el encuestado		Pruebas de normalidad ^{c,d,e,f,g}						Se acepta normalidad
		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
Pond_E_Tan_p	sin grado	.377	3		.769	3	.042	No
	técnico	.173	15	,200*	.905	15	.114	Si
	bachiller	.119	23	,200*	.976	23	.834	Si
	magister	.253	7	.195	.918	7	.455	Si
Pond_Fiab_p	sin grado	.349	3		.831	3	.192	Si
	técnico	.186	15	.171	.903	15	.105	Si
	bachiller	.182	23	.046	.904	23	.031	No
	magister	.327	7	.023	.820	7	.064	Si
Pond_Cap_Resp_p	sin grado	.175	3		1.000	3	1.000	Si
	técnico	.214	15	.062	.891	15	.070	Si
	bachiller	.141	23	,200*	.945	23	.231	Si
	magister	.320	7	.029	.764	7	.018	No
Pond_Segu_p	sin grado	.385	3		.750	3	.000	No
	técnico	.161	15	,200*	.923	15	.215	Si
	bachiller	.146	23	,200*	.914	23	.050	No
	magister	.198	7	,200*	.878	7	.219	Si
Pond_Empa_p	sin grado	.207	3		.992	3	.833	Si
	técnico	.291	15	.001	.697	15	.000	No
	bachiller	.168	23	.090	.955	23	.365	Si
	magister	.373	7	.004	.801	7	.042	No

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

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

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

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

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

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

Tabla L 3

Prueba de homogeneidad según grado de instrucción

Prueba de homogeneidad de varianzas					Se acepta homogeneidad
	Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.	
Pond_E_Tan_p	.261	3	44	.853	Si
Pond_Fiab_p	4.744	3	44	.006	No
Pond_Cap_Resp_p	5.228	3	44	.004	No
Pond_Segu_p	1.832	3	44	.155	Si
Pond_Empa_p	2.840	3	44	.049	No