

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración , Marketing y
Negocios Internacionales

Tesis

**Expectativa de los colaboradores sobre la calidad
de servicio en la II.EE. Cyber Kids en la ciudad
de Huancayo**

Sandra Susan Romualdo Calzada

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración

Huancayo, 2019

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



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

Asesor

Mag. Pedro Bernabé Venegas Rodríguez

Dedicatoria

Dedico este proyecto en primer lugar a Dios el cual me ha permitido alcanzar este gran logro; a mis docentes los cuales me han transmitido sus conocimientos y experiencias para desenvolverme en mi vida profesional asimismo a mis amigos y familiares por las palabras de aliento en los momentos difíciles, gracias por ser partícipes de tan anhelado sueño.

Dedico el presente trabajo de investigación a mis padres los cuales han estado presente a lo largo de mi desarrollo profesional, quienes son el motor para seguir adelante solo me queda agradecerles por el cariño, la confianza y el apoyo incondicional brindado todos estos años, gracias a su esfuerzo culmino esta gran etapa en mi vida.

Agradecimientos

Ante todo, agradecer primero a Dios el cual ha sido pieza fundamental en mi vida y camino profesional, a él agradezco por permitirme cumplir tan anhelado sueño.

Agradecer también a mi asesor el Mag. Pedro Bernabé Venegas Rodríguez por haberme orientado a lo largo del desarrollo de la tesis, darle las gracias por los conocimientos brindados y el tiempo dedicado lo cual ha permitido la culminación de este proyecto.

Al Sr. David Mandujano Aliaga, director de la institución educativa Cyber Kids por aceptar la realización del proyecto de investigación en su prestigiosa institución además del apoyo otorgado durante el desarrollo del proyecto de investigación.

De igual manera un agradecimiento especial a los docentes de la Universidad Continental de la Facultad de ciencias de la empresa por los conocimientos impartidos y por ser parte de mi crecimiento profesional, gracias a ustedes concluyo con gran éxito este proyecto.

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	ii
Lista de Figuras.....	vii
Lista de Tablas	viii
Resumen.....	x
<i>Abstract</i>	xi
Introducción	xii
Capítulo I: Planteamiento del Estudio	1
1.1. Delimitación de la Investigación.....	1
1.1.1. Espacial.....	1
1.1.2. Temporal.....	1
1.1.3. Conceptual.	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	2
1.3. Formulación del Problema.....	6
1.3.1. Problema General.....	6
1.3.2. Problemas Específicos.	6
1.4. Objetivos de la Investigación.....	7
1.4.1. Objetivos Generales.....	7
1.4.2. Objetivos Específicos.....	7
1.5. Justificación de la Investigación	7
1.5.1. Justificación Teórica.	7

1.5.2. Justificación Práctica.	8
1.5.3. Justificación Metodológica.	8
Capítulo II: Marco Teórico	9
2.1. Antecedentes de Investigación.....	9
2.1.1. Artículos Científicos.	9
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.	11
2.2. Bases Teóricas	13
2.2.1. Educación.....	13
2.2.2. Evolución de la Calidad.	15
2.2.4. Autores representativos en el tema de calidad.	20
2.2.3. Calidad.	22
2.2.4. Servicio.	23
2.2.5. Calidad de servicio.....	24
2.2.6. Modelos de gestión de la calidad.	25
2.3. Definición de Términos Básicos	30
Capítulo III: Hipótesis Y Variables	33
3.1. Hipótesis	33
3.1. Hipótesis General.....	33
3.2. Hipótesis Específicas.	33
3.2. Identificación de Variables	33
3.3. Operacionalización de Variables	34

Capítulo IV: Metodología	35
4.1. Métodos de Investigación	35
4.1.1. Métodos Generales.....	35
4.1.2. Métodos Específicos.	35
4.2. Configuración de la Investigación	36
4.2.1. Enfoque de la investigación	36
4.2.2. Tipo de investigación.....	36
4.2.3. Nivel de investigación.....	36
4.2.4. Diseño de investigación	37
4.3. Población y Muestra	38
4.3.1. Población.....	38
4.3.2. Muestra.	38
4.3.2.1. Unidad de análisis.....	38
4.3.2.2. Tamaño de la muestra.	38
4.3.2.3. Selección de la muestra.....	38
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
4.4.1. Confiabilidad.....	41
4.4.2. Validez	42
4.5. Proceso de recolección de datos	43
4.6. Descripción del Análisis de datos y prueba de hipótesis	43
4.6.1. Descripción del Análisis Descriptivo.....	43

4.6.2. Descripción del Análisis Inferencial.....	43
4.6.3. Descripción de la Prueba De Hipótesis.....	43
Capítulo V: Resultados	45
5.1. Descripción del Trabajo de Campo.....	45
5.1.1. Perfil de informantes.....	45
5.2. Presentación de Resultados.....	46
5.3. Contrastación de Resultados.....	49
5.3.1 Contrastación y comprobación de la hipótesis específica nula 1 (H0e 1)	49
5.3.2 Contrastación y comprobación de la hipótesis específica nula 2 (H0e 2)	53
5.3.3 Contrastación y comprobación de la hipótesis específica nula 3 (H0e 3)	57
5.3.4. Contrastación y comprobación de la hipótesis específica nula 4 (H0e 4)	62
5.3.5. Contrastación y comprobación de la Hip General	66
Capítulo VI: Discusión	67
6.1. Discusión de resultados.....	67
Conclusiones.....	72
Recomendaciones	76
Referencias.....	79
Apéndice A	84
Apéndice B.....	85
Apéndice C.....	86
Apéndice D	87

Apéndice E.....	89
Apéndice F.....	91
Apéndice G.....	92
Apéndice H.....	93
Apéndice I.....	96

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Organización del sistema educativo peruano.....	15
<i>Figura 2.</i> Evolución de la gestión de calidad	18
<i>Figura 3.</i> Trilogía de Juran	21
<i>Figura 4.</i> Criterios de la calidad de servicio	24
<i>Figura 5.</i> Estructura del Modelo Malcolm Baldrige	27
<i>Figura 6.</i> Estructura del Modelo EFQM.....	29
<i>Figura 7.</i> Expectativa ponderada global.....	49
<i>Figura 8.</i> Diferencias de la expectativa según género	53
<i>Figura 9.</i> Diferencias de las expectativas según la edad	57
<i>Figura 10.</i> Diferencias de la expectativa según tiempo de servicio.	61
<i>Figura 11.</i> Diferencia de la expectativa según grado académico.	65

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Criterios y porcentajes de evaluación - Premio Deming</i>	27
Tabla 2. <i>Criterios de evaluación - Modelo Malcolm Baldrige</i>	28
Tabla 3. <i>Criterios de evaluación - Modelo EFQM</i>	29
Tabla 4. <i>Declaraciones Servqual</i>	39
Tabla 5. <i>Índice de confiabilidad por Alfa de Cronbach</i>	41
Tabla 6. <i>Índice de validez por KMO y prueba de Bartlett</i>	42
Tabla 7. <i>Perfil de informantes</i>	46
Tabla 8. <i>Resultados de la expectativa no ponderada</i>	47
Tabla 9. <i>Resultados de la importancia relativa</i>	48
Tabla 10. <i>Medía y Desviación estándar según género</i>	50
Tabla 11. <i>Prueba de distribución normal según género</i>	50
Tabla 12. <i>Homogeneidad de varianzas según género</i>	51
Tabla 13. <i>Prueba no paramétrica T – student según la variable género</i>	52
Tabla 14. <i>Medía y Desviación estándar según edad</i>	54
Tabla 15. <i>Prueba de distribución normal según edad</i>	55
Tabla 16. <i>Homogeneidad de varianzas según edad</i>	56
Tabla 17. <i>Prueba no paramétrica Kruskall Wallis según la variable edad</i>	56
Tabla 18. <i>Medía y desviación estándar según tiempo de servicio</i>	58
Tabla 19. <i>Prueba de distribución normal según tiempo de servicio</i>	59
Tabla 20. <i>Homogeneidad de varianzas según tiempo de servicio</i>	60
Tabla 21. <i>Prueba paramétrica ANOVA según la variable tiempo de servicio</i>	60
Tabla 22. <i>Medía y desviación estándar según grado académico</i>	62
Tabla 23. <i>Prueba de distribución normal según grado académico</i>	63
Tabla 24. <i>Homogeneidad de varianzas según grado académico</i>	64

Tabla 25. <i>Prueba paramétrica ANOVA según la variable grado académico</i>	64
Tabla 26. <i>Contrastación de la hipótesis general</i>	66

Resumen

El propósito del presente trabajo de investigación es identificar si existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids mediante la aplicación de la herramienta SERVQUAL la cual consta de 22 preguntas, donde se considera 5 criterios para la evaluación: (a) Elementos Tangibles, (b) Fiabilidad, (c) Capacidad de respuesta, (d) Seguridad y (e) Empatía asimismo se evaluó la validez y confiabilidad del instrumento para la recopilación de los datos. El diseño de la investigación es no experimental de corte transeccional de tipo descriptivo; la muestra está compuesta por la plana docente, administrativa y de servicio perteneciente a la institución educativa Cyber Kids haciendo un total de 23 colaboradores partícipes de la investigación. Los resultados obtenidos de los tratamientos estadísticos, demuestran que existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids debido al género, edad, tiempo de servicio y grado académico a partir de dicho estudio se podrán establecer ideas de mejora con respecto a la calidad de servicio de la institución además de contribuir con la mejora en la experiencia del servicio para el cliente externo por ende incrementar su nivel de satisfacción.

Palabras claves: Servqual, Calidad de servicio, Expectativa, Cliente interno.

Abstract

The purpose of this research work is to identify if there are differences in the expectation of the quality of service between the employees of the Cyber Kids Educational Institution through the application of the SERVQUAL tool which consists of 22 questions, where 5 criteria are considered for The evaluation: (a) Tangible Elements, (b) Reliability, (c) Responsiveness, (d) Security and (e) Empathy also assessed the validity and reliability of the instrument for data collection. The research design is non-experimental with a descriptive transectional cut; The sample is composed of the teaching, administrative and service staff belonging to the Cyber Kids educational institution making a total of 23 collaborators participating in the research. The results obtained from the statistical treatments show that there are differences in the expectation of the quality of service between the employees of the Cyber Kids Educational Institution due to gender, age, service time and academic degree from said study, ideas can be established of improvement with respect to the quality of service of the institution in addition to contributing to the improvement in the experience of the service for the external customer, therefore increasing the level of satisfaction.

Keywords: Servqual, Quality of service, Expectation, Internal customer.

Introducción

A través de los años el tema de la calidad de servicio ha ido tomando relevancia dentro de las organizaciones, en la actualidad es indispensable para cualquier empresa ya sea de bienes o servicios; puesto que para asegurar el éxito de las organizaciones es de suma importancia lograr la satisfacción del cliente externo a través de la calidad de servicio.

Calidad de servicio es la diferencia existente entre lo que el cliente desea y lo que obtiene del servicio, asimismo para lograr un nivel alto de calidad en el servicio no basta solo con cumplir con las necesidades de los clientes si no de sobrepasar sus expectativas con respecto al servicio prestado. Hoy en día un factor fundamental para el éxito de las organizaciones depende de la calidad de servicio debido que puede ser usado para fidelizar a nuestros clientes o por otra parte diferenciarse de la competencia. (Álvarez, 1995)

Los clientes en la actualidad se tornan más exigentes con los productos o servicios que adquieren debido a la formación que reciben además la facilidad de acceder a diversa información en solo minutos lo convierte más selectivo a la hora de adquirir un bien o servicio; el cliente interno juega un papel importante dentro de la calidad de servicio ya que el primer contacto que tiene el cliente externo con la organización es por medio del cliente interno además que es quien conoce lo que busca el cliente externo; entre las deficiencias detectadas en la calidad de servicio se encuentra la discrepancia entre lo que desea el cliente y lo que percibe el cliente interno por tal motivo es necesario utilizar herramientas para recopilar información y poder planificar acciones para menguar dichos problemas. (Álvarez, 1995)

La educación es pieza indispensable para potenciar el crecimiento de una sociedad, puesto que permite acceder a mejores oportunidades laborales y profesionales además de mejorar la calidad de vida de la persona. Bossiere, Glewwe y Kremmer citados en (Beltrán & Seinfeld, 2013).

La educación en el Perú presenta diversas falencias no solo en el tema de calidad educativa si no de calidad en el servicio puesto que consideran que el bajo rendimiento estudiantil depende de ciertos factores como (a) la infraestructura de los centros educativos, (b) escasez de materiales y (c) calidad de los docentes. (Beltrán & Seinfeld, 2013)

El presente trabajo de investigación evalúa las expectativas de la calidad de servicio en la institución educativa privada Cyber Kids desde la mirada de los colaboradores conformada por la plana docente, administrativo y de servicio de dicha institución, se midió la calidad de servicio a través del uso de la herramienta Servqual el cual considera cinco criterios (a) Elementos Tangibles, (b) Fiabilidad, (c) Capacidad de respuesta, (d) Seguridad y (e) Empatía.

Capítulo I: Planteamiento del Estudio

En el presente capítulo se define el tema de la investigación y se determina los alcances y límites del estudio a nivel espacial, temporal y conceptual por otro parte se describe el propósito de la investigación además de fundamentar y evidenciar la importancia del análisis a dicho tema de estudio.

1.1. Delimitación de la Investigación

Según Sabino (1992), afirma que la delimitación de la investigación científica es de suma importancia puesto que permite precisar en concreto el tema y los campos de interés al cual se enfocara la investigación, además de establecer los límites y determinar los alcances del estudio en cuanto (a) al contenido, donde se expone los temas específicos que se desarrollara en la investigación, (b) espacio, se refiere a las características con las que deben contar los objetos del estudio y el contexto donde se desarrollara la investigación; y (c) tiempo, hace referencia al lapso o periodo en el que se llevara a cabo el estudio.

1.1.1. Espacial.

La investigación está dirigida a la plana docente, personal administrativo y de servicio de la institución educativa Cyber Kids del nivel inicial y primario ubicado en el distrito de Huancayo, de la provincia de Huancayo del departamento de Junín.

1.1.2. Temporal.

El estudio se desarrolló entre los meses de noviembre a diciembre del año 2018, tiempo en el que se diseñó el instrumento de evaluación, se realizó la recolección de datos y el procesamiento de estos.

1.1.3. Conceptual.

Estándares de calidad internacionales como los modelos Malcolm Baldrige, EFQM e ISO consideran la integración de diferentes componentes o criterios, entre ellas, y de manera relevante, el cumplimiento de estándares a nivel de los colaboradores (De Nieves Nieto & Ros

Mc Donnell, 2006); además, todos estos modelos mencionados solicitan procesos de autoevaluación interna a cada nivel; es decir, se requiere la participación activa y apreciación del directorio, de los gerentes, de los colaboradores, de los clientes y demás actores relacionados con las actividades de la organización que pretende alcanzar un estándar de calidad Gaitan, (2007); por tal razón, la presente investigación tiene como fin conocer las expectativas que tienen los colaboradores acerca de la calidad de servicio de la institución educativa Cyber Kids considerando el Modelo de Calidad de Servicio propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) por ser un modelo flexible y adaptable a servicios de índole educativo.

1.2. Planteamiento del Problema

La finalidad de la investigación es conocer la expectativa de calidad de servicio de la institución educativa Cyber Kids desde la perspectiva de sus colaboradores; por esta razón es de suma importancia analizar el entorno en el cual se desarrolla la investigación en primer lugar la educación, en el mundo existen diversas entidades preocupadas por el tema de la educación; la *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*, en castellano Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], (2018), fundamenta que “la educación es un derecho humano para todos, a lo largo de toda la vida, y que el acceso a la instrucción debe ir acompañado de la calidad” (s.p.). Es decir que no basta con ofrecer educación si no que esta debe ser de calidad y a su vez debe conllevar al aprendizaje, solo así obtendrá los beneficios de una buena educación como el crecimiento económico de un país como consecuencia de la calidad de sus profesionales. Por otro lado el Banco Mundial (2018) considera que “la educación es un importante motor del desarrollo, así como uno de los instrumentos más eficaces para reducir la pobreza, mejorar la salud, lograr la igualdad de género, la paz y la estabilidad” (s.p.), además no solo se enfocan en brindar educación si no que su preocupación va más allá, buscan el aprendizaje del alumno de tal

manera manifiestan que “la escolarización sin aprendizaje es solo una oportunidad desaprovechada, sino también una injusticia para los niños que más la necesitan” (s.p.). Para complementar las ideas ya mencionadas según la *United Nations International Children's Emergency Fund*, en castellano Fondo Internacional de Emergencia de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF], (2018) expone que “la educación ofrece a los niños el camino para escapar de la pobreza y lograr un futuro prometedor” (s.p.), dicha entidad ofrece en distintos países, programas de aprendizaje a millones de niños de diferentes etapas escolares con el único fin de desarrollar y potenciar sus habilidades de manera que puedan mejorar su calidad de vida; sin embargo alrededor de todo el mundo existen 26 millones entre niños y adolescentes que no cuentan con posibilidades para acceder a una educación de calidad por distintas dificultades.

La educación es considerado un tema muy importante en el mundo sin embargo se detecta muchas deficiencias; Koichiro Matsuura, general de la UNESCO en el año 2004 manifestó que el problema visto en muchos en países con respecto a la educación es “aulas atestadas de alumnos, docentes poco calificados profesionalmente y escuelas equipadas con infraestructuras deficientes y dotadas con escaso material pedagógico” (s.p.); asimismo menciona que la mejora de la educación se basa en asegurar una enseñanza de calidad. (UNESCO, 2004).

Según información emitida por el diario El Comercio (2019), en los últimos años el gasto destinado a la educación ha ido creciendo progresivamente; en las cuales los padres de familias consideran más destacada la educación recibida en instituciones privadas con un 34% frente a un 9% que estiman que las instituciones públicas brindan una educación de calidad sin embargo según el Censo Educativo 2017; mencionan que del 2014 en adelante se ha visto un incremento de 60.579 estudiantes matriculados en instituciones públicas y una reducción de 11.473 estudiantes en instituciones privadas; este cambio no se debe precisamente porque se valora más la educación brindada en instituciones estatales sino debido al incremento del gasto

en el servicio de educación, en promedio el costo anual del servicio de educación de una familia perteneciente al segmento A es de S/21.758; el segmento B, S/8.080 y del segmento C, S/5.274 teniendo en cuenta el costo de matrícula, cuota de ingreso, pensiones, calzado, uniforme y útiles. Con respecto lo antes mencionado es necesario que se impulse a que las instituciones tanto privadas como públicas brinden un servicio de calidad que les permita diferenciarse como se ha visto el gasto destinado al servicio de educación se incrementa paulatinamente, igualmente la exigencia de los padres de familia para que sus hijos reciban un educación de calidad; que además de cubrir sus requerimientos respondan a sus expectativas.

El tema de la calidad de servicio hoy en día es de gran trascendencia dentro de las organizaciones ya sea de bienes o servicios; suena increíble que gracias a la calidad de servicio se obtenga múltiples beneficios como diferenciarse de la competencia, aumentar la productividad, ganar lealtad de los clientes, entre otros; sin embargo; no se da la debida importancia o simplemente no se brinda un servicio de calidad (Zeithaml et al., 1993). A pesar del énfasis que se le ha otorgado al tema de la educación y todos los esfuerzos desplegados para mejorar la calidad de la misma una encuesta realizada por Pulso Perú muestra que el 61 % del total de la población considera que la educación en el Perú no ha mejorado en los últimos años además que las expectativas y percepciones frente a la educación privada y pública son diferentes puesto que el 62 % de las personas que participaron en la encuesta manifiesta tener a sus hijos en escuelas públicas y el 64 % de los mismos se encuentra satisfecho con la educación recibida en dichas instituciones sin embargo para el 2014 solo el 56 % estaba satisfecho con la educación recibida por lo cual se puede notar un pequeño crecimiento en la percepción de la mejora de la calidad en instituciones públicas; el estado además de enfocarse en la educación pública pero también debe prestar mucha atención a la educación privada puesto que la satisfacción de los padres de familia va en declive paso de un 88% en el año 2016 a un 76 % este año sin embargo existe una proliferación de instituciones educativas privadas

en las cuales se encuentran instituciones de buen calidad como otros que no cuentan ni con la infraestructura, ni el personal adecuado para brindar un servicio de calidad. (Gestión, 2017)

Considerando el tema de la calidad en el servicio de educación, el estado peruano con el fin de velar que las instituciones educativas privadas y estatales brinden un servicio de calidad, autorizan la creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad (SINEACE) mediante la ley 28740 en el año 2006 con el propósito de que se desarrolle un modelo de acreditación para que las instituciones que ofrecen el servicio de educación, cumplan ciertos estándares de calidad para de tal manera asegurar un servicio educativo de calidad alineados con los objetivos dispuestos en la Ley General de Educación. (SINEACE, 2016). A nivel internacional también existen entidades preocupada por la calidad educativa una de ellas es la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), la cual desarrolla un programa de evaluación internacional del estudiante, la cual es denominada PISA por sus siglas en inglés *Programme For International Student Assessment*; con el fin de proporcionar información relevante sobre el rendimiento académico y los factores que influyen en la misma y así establecer con mayor claridad puntos claves para mejorar la calidad en el servicio de educación. La prueba PISA se lleva a cabo cada tres años y es considerado una de las evaluaciones más importantes en temas de educación, está dirigida a estudiantes entre las edades de 15 y 16 años que estén cercanos a concluir con el nivel de educación secundaria tanto de instituciones públicas y privadas ; la prueba está enfocadas en las siguientes competencias (a) ciencias, (b) comprensión lectora y (c) matemáticas; pero considerando otro tipo de aspectos que puede influir en el tema de la calidad educativa.

Por otra parte, un elemento significativo en la calidad de servicio es el cliente interno; tal como afirma Ládrón de Guevara Acuña, (2009); “Las iniciativas para la mejora de la calidad basadas únicamente en resultados externos, en las que falta información de los clientes internos,

están inevitablemente condenadas al fracaso” (p. 25); reafirmando la idea sobre la importancia del cliente interno Domínguez, (2006), menciona que

“El cliente no solamente es quien tiene una relación comercial con su empresa y hacia los cuales debe manifestarse un valor agregado perceptible, si no que existe otro, de una categoría similar o más importante para la empresa, que sirve de soporte y que le ayuda a incrementar sus utilidades y a posicionar el negocio y sus productos; el cliente interno” (p. 6).

Anteriormente se prestaba mucha atención al cliente externo porque se creía que solo su opinión era importante sin embargo el paso del tiempo ha llevado a reconocer que no solo el cliente externo es pieza fundamental si no que también este depende directamente del cliente interno debido a que el primer contacto que tiene el cliente externo con la empresa precisamente son con los colaboradores por lo tanto es necesario conocer las expectativas y percepciones del cliente interno para lograr de tal manera proporcionar un bien o servicio de calidad. (Ladrón de Guevara Acuña, 2009).

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General.

¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los colaboradores de la Institución Educativa Cyber Kids?

1.3.2. Problemas Específicos.

- ¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género entre los colaboradores de la Institución Educativa Cyber Kids?
- ¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad entre los colaboradores de la Institución Educativa Cyber Kids?
- ¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio entre los colaboradores de la Institución Educativa Cyber Kids?

- ¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al grado académico entre los colaboradores de la Institución Educativa Cyber Kids?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivos Generales.

Identificar las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los colaboradores de la Institución Educativa Cyber Kids.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Identificar las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género entre los colaboradores de la Institución Educativa Cyber Kids.
- Identificar las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad entre los colaboradores de la Institución Educativa Cyber Kids.
- Identificar las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio entre los colaboradores de la Institución Educativa Cyber Kids.
- Identificar las diferencias en las expectativas de la calidad de servicio debido al grado académico entre los colaboradores de la Institución Educativa Cyber Kids.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica.

Según Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez (2014), expresan que la importancia de una investigación radica en que el “estudio va a permitir realizar una innovación científica para lo cual es necesario hacer un balance o estado de la cuestión del problema que se investiga; explicar si va a servir para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo.” (p. 164). Por tal razón con esta investigación se pretende profundizar el tema de calidad de servicio visto de una perspectiva de los colaboradores puesto que a partir de dicho estudio se puedan generar nuevos conocimientos con el fin de que sirva para la mejora de la calidad de servicio.

1.5.2. Justificación Práctica.

Ñaupas et al. (2014); mencionan que la justificación práctica se refiere “cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afectan a un grupo social, como el empoderamiento de las mujeres campesinas o la aplicación del método psicosocial en la alfabetización de iletrados del medio rural.” (p. 165). La calidad de servicio en el sector educativo es un tema al cual no se le da mucha importancia por lo tanto lo que se busca a partir de la investigación es que contribuya con la mejora de la calidad de servicio considerando no solo la relevancia de docentes de calidad si no dar a conocer la importancia de otros aspectos como el de la buena infraestructura, materiales, entre otros para así lograr tanto una educación de calidad como la satisfacción de los clientes.

1.5.3. Justificación Metodológica.

“El uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación pueden servir para otras investigaciones similares. Puede tratarse de técnicas o instrumentos novedosos como cuestionarios, test, pruebas de hipótesis, modelos, diagramas de muestreo, etc. que el investigador considere que puedan utilizarse”. (Ñaupas et al., 2014, p.164). Por tal motivo la finalidad de la investigación es demostrar la utilidad y eficacia del instrumento SERVQUAL para evaluar la calidad de servicio y esto a su vez sirva como soporte para futuras investigaciones enfocadas en el mismo tema de investigación.

Capítulo II: Marco Teórico

En el siguiente capítulo se muestra cómo ha ido evolucionando, el concepto de calidad de servicio desde sus inicios en el siglo XX considerando además los aportes de los autores más importante asimismo se expondrá un resumen de las más relevantes investigaciones realizadas las cuales guiaron el objetivo de nuestra investigación.

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Artículos Científicos.

La primera investigación corresponde a Cervantes, Stefanell, Peralta, y Salgado, (2018), quienes presentaron la tesis denominada *Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de barranquilla*, su objetivo fue medir la calidad del servicio acorde a las necesidades y requerimientos establecidos por los clientes externos en una institución privada de educación superior en la ciudad de Barranquilla. La investigación es de tipo descriptiva con corte propositivo. La población objeto fueron los estudiantes de los programas de Administración de Empresas y Contaduría Pública en una institución educativa privada en la ciudad de Barranquilla. La muestra estratificada fue de 80 estudiantes. Los resultados muestran cómo las necesidades y expectativas de los clientes de los dos programas difieren en algunos momentos de verdad propiciados en la prestación del servicio, es el caso de los horarios, tiempo de respuesta, trámites, entre otros. Aspectos que al final se convierten en una experiencia personal percibida positiva o negativamente por el cliente. Se concluye que la calidad del servicio depende de la experiencia generada en el proceso de prestación de éste por parte de la institución a sus clientes, por lo tanto la tendencia es la de competir mediante estos requerimientos para diferenciarse de sus alternos competidores.

El proyecto de investigación nombrada *La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno –Perú 2017* desarrollada por Inquilla Mamani, Calsina Ponce, y Velazco Reyes (2017), en la cual se aplicó el modelo

Servqual para la evaluación de calidad de servicio académico y administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano, su propósito fue identificar el nivel de calidad percibida por los usuarios. El objetivo fue identificar los atributos de los servicios académicos y administrativos que permiten validar la fiabilidad y consistencia interna para la evaluación del nivel de calidad y factores determinantes del servicio percibido; el método fue el diseño transversal correlacional. La muestra estaba conformada por estudiantes, docentes y administrativos de la UNA-P, de tipo aleatoria simple. El instrumento de medida fue el cuestionario Servqual de tipo escala Likert. Los Resultados muestran que la escala adaptada al modelo evidencia un alfa Cronbach de .709, significa que tanto el instrumento y los atributos es fiable y consistente para medir la calidad del servicio. El nivel de calidad percibida se ubica por debajo de los valores de expectativas, el ICS evaluado con el modelo Servqual es negativo, las puntuaciones por criterio alcanzan valores negativos, lo que indica que los usuarios esperaban un servicio mejor que lo recibido. En conclusión, los atributos de los servicios académicos y administrativos son fiables y consistentes para evaluar la calidad de servicio. Los factores identificados en el análisis condicionan directa y significativamente el nivel de calidad percibida.

Matsumoto Nishigawa, Reina (2014), quien presento la tesis titulada *Desarrollo del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto* realizada en la Universidad Católica Boliviana, San Pablo, Cochabamba, Bolivia. En la tesis mencionada se tiene como objetivo determinar el nivel de la calidad de servicio de la empresa Ayuda Experto asimismo identificar las falencias que presenta la empresa de tal manera poder implementar estrategias de mejora. La recolección de datos se realizó a través de un censo a los clientes de dicha empresa las cuales fueron 15 empresas en total a las cuales se les aplico un cuestionario del modelo SERVQUAL que consta de 22 ítems basada en cinco criterios; los resultados obtenidos a partir de la aplicación de dicho cuestionario

fueron que de los 22 ítem 19 resultaron negativos con lo que se puede concluir que los clientes se encuentran insatisfechos con lo que reciben de Ayuda Experto; el ítem con mayor brecha corresponde a la criterio de fiabilidad asimismo dicha criterio es considerada la más importante seguidos de la seguridad, sensibilidad, empatía y la menos importante según los clientes pertenece a la criterio de elementos tangibles.

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.

La investigación perteneciente a Gonzáles Álvarez, Roxana (2015) denominada *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL*, desarrollada en la Universidad de Cienfuegos, Cienfuegos, Cuba, en la cual se planteó evaluar y obtener una calificación global de la calidad de servicio además de determinar las principales brecha de insatisfacción según las percepciones de los clientes para así proponer mejoras en la calidad percibida con un enfoque de gestión por procesos y mejora continua. Para la recopilación de información se utilizó un cuestionario basado en la escala multicriterio SERVQUAL que consta de 22 ítems la cual fue aplicada a 84 clientes de una sucursal bancaria perteneciente al Banco Popular de Ahorro. Los resultados obtenidos a partir de la investigación fueron que las percepciones de los clientes no superan las expectativas. Las brechas con menor índice de calidad son aquellas que se relacionan con el tiempo de servicio, por lo que se propone un conjunto de acciones que contribuyan a la mejora de la calidad percibida.

El trabajo de investigación realizado por Andrea Paola De la Hoz Correa (2014) la cual presento la tesis titulada *Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín, Colombia* en el cual el objetivo de la investigación fue proporcionar a las empresas del sector salud, una herramienta que puedan utilizar para una mejor comprensión de las necesidades que tienen las personas que adquieren servicios médicos que vienen a Medellín la cual a partir de una revisión bibliográfica donde se analiza y adapta la escala SERVQUAL se obtuvo como resultado una versión modificada del modelo SERVQUAL el instrumento de

medición fue un cuestionario compuesto por 18 ítems de evaluación, que se adecúa al contexto en el cual se prestan los servicios médicos para que a través de su aplicación se identifiquen áreas que se deben potencializar y áreas donde se presenten falencias para emprender acciones de mejora. Los resultados fueron que algunas de la falencia que presenta los servicios médicos están relacionados con el personal poco calificado, falta de entrenamiento en el área de interés, reconocimiento al desempeño laboral además también se identificó otros problemas como la infraestructura insuficiente, falta de innovación en el sector, la influencia de la percepción del riesgo en el país entre otros que impiden que Colombia sea vista como un sector de talla mundial.

En la tesis denominada *Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016* desarrollada por Didí Juan Flores Cruz , donde se determinó los factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay – 2016, se desarrolló utilizando el modelo SERVQUAL basado en las discrepancias de expectativas y percepciones; el estudio se realizó bajo el enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, corte transversal, diseño descriptivo y causal; el muestreo fue no probabilístico y la muestra estuvo conformada por 332 estudiantes. Los instrumentos de investigación fueron sometidos a validez y confiabilidad. Se aplicó dos cuestionarios: de expectativa y percepción, adaptados según la estructura de la encuesta SERVQUAL. Posteriormente a la recolección y procesamiento estadístico de datos, se encontró que el 26.99% de los estudiantes consideran que sus expectativas fueron superadas; el 30.81% estiman que sus expectativas fueron satisfechas; y el 42.21% piensan que sus expectativas fueron insatisfechas; así mismo, se tiene una brecha negativa entre expectativas y percepciones. Los factores más críticos y que necesitan mayor atención desde el punto de vista de su requerimiento de acciones de mejora, son proyección de seguridad y elementos tangibles.

A nivel general, se encontró que no existe asociación de los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes con el nivel de calidad del servicio universitario ($p=.602 > .05$); en cambio, a nivel de factores se determinó la existencia de asociación entre dichos factores ($p=.000 < .05$).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Educación.

“La educación es un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral de las personas y al pleno desarrollo de sus potencialidades” (Ley General de Educación N° 28044, 2003.Art. 2)

La educación en el Perú se basa en los siguientes principios: (a) la democracia, (b) la inclusión, (c) la equidad, (d) la calidad, (e) la ética, (f) la conciencia ambiental, (g) la interculturalidad, (h) la creatividad y la innovación; según se argumenta en la Ley General de Educación N° 28044 (2003), por otro lado en el Perú la educación se ofrece gratuitamente en las diferentes modalidades y niveles asimismo va acompañado de programas de salud, alimentación, entre otros; con todo esto se busca potenciar las habilidades y capacidades además de forjar personas con virtudes y valores que logren cambios significativos dentro de la sociedad igualmente impulsar el crecimiento y desarrollo del país.

La Ley General de Educación N° 28044 (2003), menciona en el artículo 13 sobre de que depende la calidad en la educación; en la cual se identificaron algunos factores que influyen (a) Lineamientos Generales, (b) Materiales educativos, (c) Docentes, (d) Currícula Estudiantil, (e) Infraestructura y Equipamiento (f) Organización Institucional. El estado tiene la función de velar que se cumplan con cada uno de los factores para así asegurar una educación de calidad y en el caso de las instituciones del sector privado existen organismos encargados de supervisarlos y regular su funcionamiento.

Según la Ley General de Educación N° 28044 (2003), el sistema educativo peruano se organiza en: (a) Etapas, (b) modalidades y (c) niveles (Art. 28), las cuales se describen a continuación. Con respecto a las etapas, estas están conformadas en dos (a) Educación básica, es obligatoria y tiene como objetivo el desarrollo de las habilidades y destrezas del alumno por consiguiente se logre el crecimiento global del mismo y (b) Educación superior se enfoca en la innovación e investigación a partir de los conocimientos adquiridos los cuales estén proyectados en mejoras que impulsen un crecimiento sostenible del país. Con respecto a la educación básica esta se divide en tres modalidades (a) Educación básica regular, la cual está orientada a niños y adolescentes que siguen su proceso educativo de acuerdo a la edad correspondiente dentro de esta modalidad existe tres niveles los cuales son: (a) Nivel de Educación inicial, conforma el primer nivel además de ser la base para el logro del buen desarrollo estudiantil por lo tanto se preocupan tanto de la nutrición y salud del niño porque también es parte fundamental del progreso del alumno; (b) Nivel de educación primaria, representa el segundo nivel el cual tiene como duración seis años donde se busca identificar las habilidades de cada uno y fortalecerlas considerando asimismo su crecimiento personal y (c) Nivel de educación secundaria, tiene una duración de cinco años y compone el tercer nivel de la Educación Básica Regular en la cual se tiene la intención de ahondar los conocimientos adquiridos en el segundo nivel igualmente consolida su identidad social y personal; (b) Educación básica alternativa en cuanto a esta modalidad comparte los mismo objetivos de la educación básica regular sin embargo esta direccionada a jóvenes o adultos que por distintas circunstancias no han accedido o concluido sus estudios, y (c) Educación básica especial está dirigido a personas con alguna discapacidad la cual interfiere en su aprendizaje no obstante se

busca la inclusión de los mismos en instituciones de educación regular con la finalidad de la inserción y participación dentro de sociedad. (Véase la figura 1)

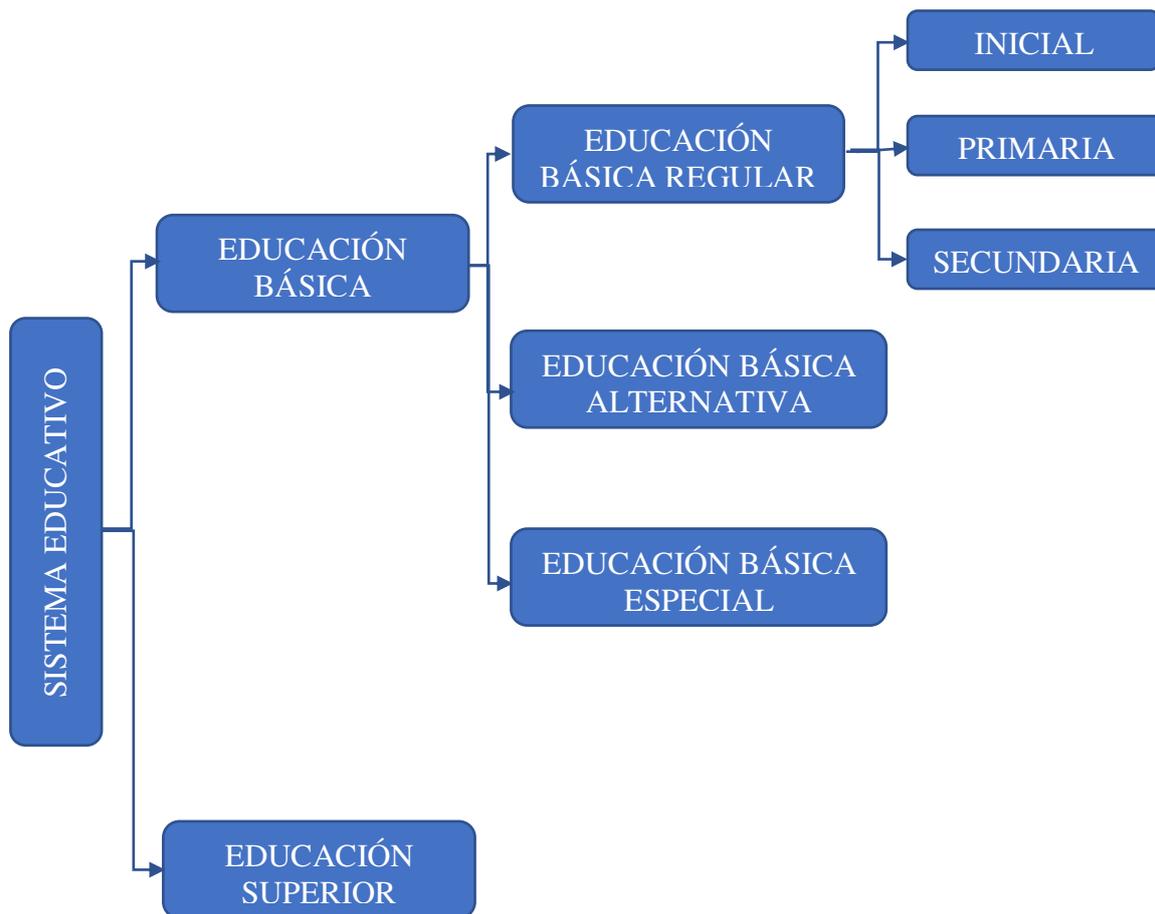


Figura 1. Organización del sistema educativo peruano

Nota. Tomado y adaptado de “Ley General De Educación N° 28044”, por el Ministerio de Educación. 2003. Lima.

2.2.2. Evolución de la Calidad.

El concepto de calidad a lo largo de la historia ha ido evolucionando por lo tanto es fundamental conocer donde surgen las primeras premisas, según Berlinches Cerezo, (2006) manifiesta que la definición de la calidad surge en el siglo XX, sin embargo, desde las primeras civilizaciones existe una fuerte preocupación del ser humano por realizar un trabajo bien hecho. Para asegurar el tema de la calidad en la antigüedad se establecían legislaciones y reglamentos para fijar la calidad en los productos; las cuales se enfocaban en la calidad de las materias primas, procesos y por último en el producto terminado a su vez para asegurar dicha calidad los productos finales eran inspeccionados. Reafirmando lo antes mencionado Camisón, Cruz,

y Gonzáles (2006), manifiestan que el tema de calidad fue difundido en Japón en los años 40 y 50 para luego regresar a occidente en la década de 1970 con mejoras y se extiende por el resto del mundo a inicios de los años 80. Entre los autores que más influencia tuvieron en el tema de calidad a lo largo del siglo XX, gracias a sus destacados trabajos fueron W. Edward Deming quien viajó a Japón, donde difundió el tema de las aplicaciones estadísticas al control de la calidad; Joseph M. Juran quien también es pionero en instruir a los japoneses las distintas maneras de mejorar la calidad además de publicar la primera edición de su Manual de Control de la Calidad por otro lado en los últimos años del siglo XX, un aporte importante también fue el de Philip B. Crosby quien considera que el mejoramiento de la calidad está ligado al compromiso de la dirección y el empleado (Carro Paz & Gonzáles Gómez, 2012).

Camisón et al. (2006), ha identificado 10 etapas en la evolución de la gestión de la calidad a partir de las más relevantes aportaciones de diversos autores las cuales se describen a continuación:

Etapa 1. Orientación al producto, esta generación se basó en la auditoria del producto tras su elaboración; es decir se buscó que dicho producto cumpla con ciertas especificaciones para el aseguramiento de la calidad de lo contrario se reprocesaba o como última instancia se desechaba. (Camisón et al., 2006)

Etapa 2. Orientación al proceso, esta etapa estuvo liderado por los estudios de Walter A. Shewhart quien presento el método denominado control estadístico de la calidad (CEC), donde la idea era realizar un control más riguroso en el proceso con el fin de evitar elaborar productos defectuosos. (Camisón et al., 2006)

Etapa 3. Orientación al sistema, en esta generación se deja atrás un control enfocado en productos y procesos para hablar de sistemas de calidad, una contribución importante para la época fue el de Feigenbaum quien considera que el control de calidad depende de la labor y

responsabilidad de todas las áreas de la organización así se origina el concepto de Control de Calidad Total (CCT). (Camisón et al., 2006)

Etapa 4. Orientación a la prevención, el enfoque de prevención surge con la idea de realizar bien las cosas desde el inicio con el fin de prevenir la aparición de errores; por otra parte, se reemplaza el concepto de control por el de aseguramiento de la calidad. (Camisón et al., 2006)

Etapa 5. Orientación a las personas, autores como Juran, Feigenbaum y Crosby consideran de suma importancia el compromiso humano con la calidad para garantizar productos libres de deficiencias por otro lado algunos de los aportes más relevantes con respecto al enfoque humano en la gestión de la calidad fueron la teoría de la organización y el movimiento del desarrollo organizativo. (Camisón et al., 2006)

Etapa 6. Orientación al coste, el enfoque al coste está muy ligada al de la prevención puesto que es necesario la prevención de la calidad para así poder reducir los costes de la calidad; en 1961 surge el concepto de cero defectos de Crosby el cual se basa en la mejora continua de procesos que consiste en reducir costes al mismo tiempo mejorar la calidad como resultado de la disminución de desperdicios y reprocesos. (Camisón et al., 2006)

Etapa 7. Orientación Cultural, uno de los primeros aportes fue el de Bennis quien consideraba que para lograr un cambio en las organizaciones era necesario cambiar las actitudes, valores y cultura del empleado, para los años 80 y 90 se desarrolla la orientación cultural con la idea de que implantar enfoques más eficaces de Gestión de la calidad conlleva necesariamente a cambiar la cultura de una organización. (Camisón et al., 2006)

Etapa 8. Orientación al servicio, el concepto de calidad de servicio empieza a tomar importancia con el desarrollo de la escuela de calidad de servicio que se produce a mitad de los años 80 y 90, a partir de ello el enfoque de calidad de servicio se ha expandido al ámbito empresarial y la investigación comercial. (Camisón et al., 2006)

Etapa 9. Reorientación al proceso, entre los aportes más relevantes son los de Hammer y Champy quienes difunden la técnica de reingeniería de procesos, ellos lo definen como el rediseño de los procesos de negocio con el fin de lograr mejoras con respecto a la calidad, servicio, velocidad y coste. (Camisón et al., 2006)

Etapa 10. Orientación Global agrupadas en tres enfoques diferentes: (a) Enfoque Técnico, en dicho enfoque se manifiesta la preocupación por la eficiencia tanto en el producto como en el proceso; (b) Enfoque Humano, nace como reacción al enfoque técnico además de que busca convertir al factor humano como eje principal del proceso de gestión y mejora de la calidad; y (c) Enfoque Estratégico considera más importante la satisfacción del cliente dejando en segundo lugar la preocupación por la eficiencia, dicha perspectiva surge en los años 90. (Camisón et al., 2006)

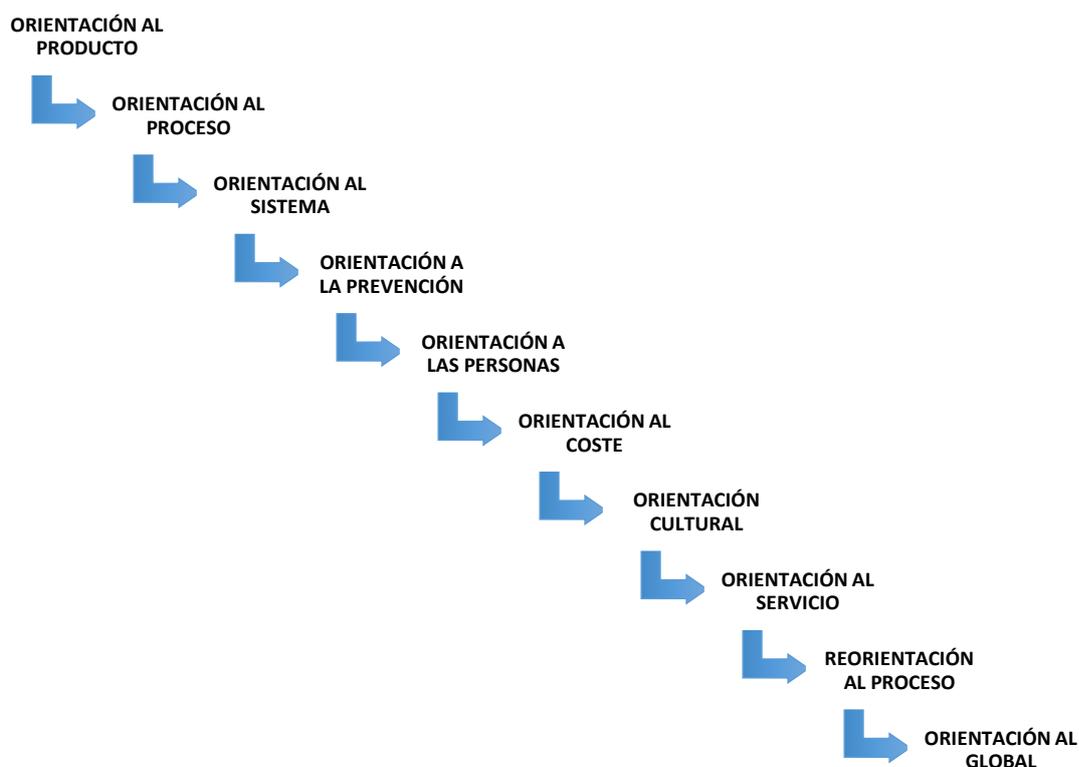


Figura 2. Evolución de la gestión de calidad

Nota: Tomado de "Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas," por C. Camisón; S. Cruz y T. González. 2006. Madrid. Pearson Educación S.A.

Para complementar la idea de los autores antes mencionados sobre la evolución de la calidad Sosa Pulido (2008); afirma que la evolución más relevante de la calidad se dio en el siglo XX y según su criterio está compuesta por 6 fechas importantes que marcan la historia de la calidad las cuales se describen a continuación:

1900: Los trabajadores eran los responsables de preocuparse de la calidad de los productos, además se origina las teorías de la administración científica de Taylor en la cual fundamentan que se debe incorporar empleados que acaten las ordenes encomendadas respetando todas las especificaciones del producto de tal manera se pueda obtener un producto sin deficiencias (Sosa Pulido, 2008)

1910: Se da el incremento de la demanda de productos manufacturados, como consecuencia surge la aparición de una persona a la que se le denomino capataz cuya función era inspeccionar la labor de los empleados y asegurar la calidad de los productos de tal modo la responsabilidad sobre la calidad ya no les corresponde a los operarios. (Sosa Pulido, 2008)

1930: Se da paso a la constitución de áreas enfocadas en el control de la calidad, donde el encargado del aseguramiento de la calidad recae en el inspector el cual debe velar por que los productos se encuentren libre de defectos. (Sosa Pulido, 2008)

1940: Se da inicio al control estadístico a través del uso de tablas de muestreo el cual agiliza el control de la calidad puesto que a partir de una muestra representativa se asegura la calidad de los productos en su totalidad sin la necesidad de una inspección al total de productos. (Sosa Pulido, 2008)

1960: Surge el término del control de la calidad total en Japón con la presencia de dos figuras notables en la historia de la calidad Deming y Juran; sin embargo, recién para el año 1970 se da a conocer los excelentes resultados del uso de técnicas del control total de la calidad. (Sosa Pulido, 2008)

1980: En respuesta a los métodos usados por los japoneses sobre la calidad, en México se da origen al concepto de administración por calidad el cual partía de una evaluación para determinar las deficiencias de la empresa con el fin de plantear posibles soluciones. (Sosa Pulido, 2008)

2.2.4. Autores representativos en el tema de calidad.

Según Sosa (2008), los autores más importantes y sus aportes sobre calidad W. Edwards Deming estableció un modelo al cual denominó los 14 principios de la Calidad Total los cuales fueron en un inicio solo 10 y a través del tiempo se añadieron cuatro principios más los cuales se detallan a continuación:

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.
2. Adoptar la nueva filosofía.
3. Dejar de depender de la inspección masiva
4. Acabar con la práctica de adjudicar contratos basándose solamente en el precio.
5. Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y servicio.
6. Instituir la capacitación en el trabajo.
7. Instituir el liderazgo.
8. Desterrar el temor
9. Derribar las barreras que hay entre las áreas de apoyo.
10. Eliminar el eslogan, las exhortaciones y las metas para la fuerza laboral.
11. Eliminar las cuotas numéricas.
12. Eliminar las barreras que impiden el sentimiento de orgullo por hacer un buen trabajo.
13. Establecer un vigoroso programa de educación y entrenamiento.
14. Tomar medidas para lograr la transformación. (Sosa Pulido, 2008, pp. 18-19)

Joseph Juran. Un aporte relevante de Juran con respecto a la gestión de la calidad fue la denominada Trilogía de Juran la cual se da a través de 3 procesos:(a) Planificación de la calidad, (b) Control de la calidad y (c) Mejora de la calidad. (Sosa Pulido, 2008, p. 21)

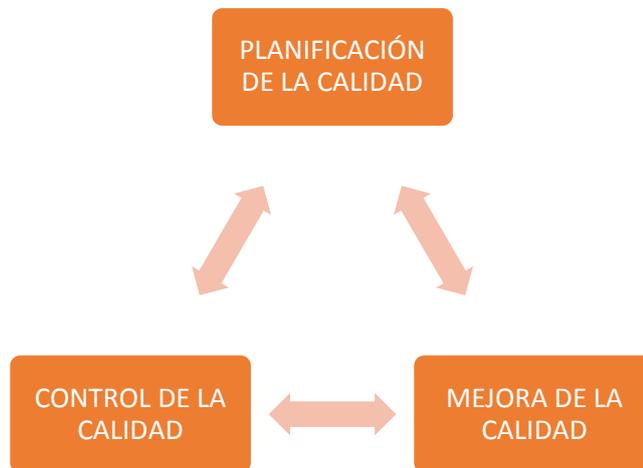


Figura 3. Trilogía de Juran

Nota: Tomado de “Administración por calidad,” por D. Sosa. 2008. México. Limusa

Philip Crosby.- Entre las contribuciones que dio fue la de los 4 fundamentos los cuales son: (a) la calidad significa cumplir con los requisitos, no excelencia, (b) la prevención es lo que da origen a la calidad, no la corrección, (c) cero defectos es el estándar de desempeño , no “niveles de calidad aceptable, ni “así está bastante bien” y (d) el costo de la calidad es la medida correcta de la calidad, no las auditorías operacionales ni los índices estadísticos (Sosa Pulido, 2008, pág. 23)

Armand Feigenbaum.- Es el pionero del uso del término “control total de la calidad” el cual se enfocó en 4 áreas, (a) control de diseño, (b) control de materiales adquiridos, (c) control del proceso y (d) estudios especiales del proceso (Sosa Pulido, 2008, pág. 27)

Según Nava (2006) considera como un autor representativo en tema de calidad a Kaoru Ishikawa el cual tiene entre sus más importantes contribuciones los círculos de la calidad que tienen como fin el mejoramiento de la organización basado en 2 funciones en primer lugar incrementar el compromiso del personal que conforma la organización por medio de una identificación de falencias en la empresa y sus posibles soluciones; por último que por medio

de este modelo se pueda transmitir planes de mejora a todos los niveles jerárquicos sin distinción alguna. Otro aporte de suma importancia fue la denominada espina de pescado o diagrama de causa y efecto.

Otro aporte relevante sobre calidad según Vargas y Aldana (2006) fue el de Genichi Taguchi quien creó la ingeniería de la calidad que se basan en 7 puntos que se describen a continuación:

1. Función de pérdida.
2. Mejora continua.
3. Mejora continua y variabilidad.
4. La variabilidad puede cuantificarse en términos monetarios.
5. Diseño del producto.
6. Optimización del diseño del producto.
7. Optimización del diseño del proceso. (Vargas Quiñones & Aldana de Vega, 2006, p. 39)

2.2.3. Calidad.

“Es la medida de la criterio en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega valor para alguien” (Tigani, 2006, p. 37). Reafirmando la idea anterior Ruiz y López, (2004) definen calidad como:

“El grado de satisfacción que ofrecen las características del producto/servicio, en relación con las exigencias del consumidor al que se destina, es decir, un producto o servicio es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en función de determinados parámetros tales como seguridad, fiabilidad y servicio prestado” (Ruiz & López, 2004, p. 17).

En el tema de la calidad se da mayor enfoque al producto separándolo del servicio, en el cual la calidad se mide por todo lo que es percibido; en caso de productos la calidad se

percibe comparando entre uno y otros cual se acerca más al standard o en su defecto al ideal del cliente sin embargo en caso del servicio la calidad va más por el hecho de cumplir y sobrepasar las expectativas de los clientes. (Tigani, 2006).

$$CALIDAD = RESULTADOS - EXPECTATIVAS$$

La calidad se define a través de una formula, la cual viene hacer la diferencia de los resultados menos las expectativas, a partir del resultado de la sustracción si es positivo se puede afirmar que la calidad es percibida por lo contrario si es negativa se puede asegurar la insatisfacción del cliente. (Tigani, 2006).

Kotler y Armstrong (2012), manifiestan que la calidad está asociada con el desempeño del bien o servicio además esto influye en la satisfacción y el valor que el cliente le da.

2.2.4. Servicio.

Como menciona Tigani (2006) en su libro excelencia de la calidad la definición de servicio es “cualquier trabajo hecho por una persona en beneficio de otra” (p. 39), a partir de este concepto se puede afirmar que el cliente interno es parte fundamental en el tema de la calidad del servicio puesto que el primer contacto que el cliente tiene con la organización es con el cliente interno. Por otra parte, Kotler y Armstrong (2012) mencionan que los servicios son el conjunto de actividades que se dan a la venta y como resultado no se obtiene la posesión de algo material. Asimismo, consideran que los servicios tienen las siguientes características: (a) intangibilidad, puesto que no se puede observar, tocar o escuchar es decir más que adquirir un bien físico se obtiene experiencias; (b) inseparabilidad, se refiere a que el servicio no se puede disociar de la persona que presta el servicio; (c) variabilidad, porque el servicio no se puede estandarizar este varía según el cliente, el prestador del servicio y el tiempo; y (d) caducidad, no se puede guardar un servicio para su uso posterior.

2.2.5. Calidad de servicio.

Camisón et al. (2006), mencionan que “la calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido” (p.193). Por otra parte Zeithaml, et al., (1993) , lo definen como “igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio” (p. 21), esta afirmación la hacen a partir de un estudio exploratorio el cual se dio por medio de unas sesiones de grupo con el fin de recolectar opiniones acerca de la calidad de servicio ya que en ese entonces no existía mucha información entre otras conclusiones a las cuales se llegaron por dicho estudio fue que existían cuatro factores que intervienen en la formación de las expectativas del clientes las cuales son: (a) Comunicación boca a oído, (b) necesidades personales, (c) experiencias y (d) comunicación externa. (Zeithaml, et al., 1993)

Otro hallazgo muy importante para medir la calidad de servicio se identificó 10 criterios las cuales posteriormente fueron reducidas a solo cinco puesto que se consideraba que algunas tenían relación con otros criterios. Los cinco criterios considerados son a) elementos tangibles, b) fiabilidad, c) capacidad de respuesta, Seguridad y empatía. (Camisón et al., 2006).



Figura 4. Criterios de la calidad de servicio

Nota: Tomado y adaptado de Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas por C. Camisón; S. Cruz y T. Gonzales. 2006. Madrid. Pearson Educación S.A.

Los principios en los cuales se fundamenta la calidad de servicio: (a) El cliente es la única persona capaz de juzgar la calidad de servicio por lo tanto es importante considerar la opinión de ellos; (b) la organización debe plantearse metas las cuales le permitan el logro de sus objetivos, además de buscar cómo distinguirse de sus competidores; (c) la organización debe reducir al máximo la diferencia entre la percepción y la expectativa del cliente con el fin de lograr la satisfacción de los mismos; (d) los servicios deben apuntar a la eliminación en su totalidad de cualquier defecto para así lograr la excelencia; (e) la calidad de servicio se evalúa como un todo. (Velasco Sánchez, 2010)

2.2.5.1. Expectativa de la calidad de servicio

La expectativa viene hacer las necesidades o deseos de los clientes; existen factores que influyen en la formación de las expectativas, entre ellos se encuentra la: (a) comunicación boca a oído, (b) necesidades personales, (c) experiencias y (d) comunicación externa; muchos de los factores mencionados no se pueden manejar dificultando la comprensión de lo que en realidad los clientes del servicio desean (Camisón et al., 2006). Dentro de la calidad de servicio las expectativas de los clientes son pieza fundamental para estimar el nivel de la calidad de servicio; para evaluar la calidad de servicio depende de las expectativas formadas por el cliente, en caso la percepción supere las expectativas se lograra la satisfacción del cliente por lo contrario si las expectativas superan a las percepciones definitivamente el cliente estará totalmente insatisfecho (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993). Por lo tanto la excelencia de la calidad de servicio está en función de conocer y superar las expectativas del cliente lo que conlleva a la satisfacción de este (Tigani, 2006).

2.2.6. Modelos de gestión de la calidad.

Con respecto al tema de la gestión de la calidad, desde tiempos remotos se ha visto que el tema de la calidad desempeña un papel importante dentro de las empresas debido a que el nivel de exigencia de los clientes ha crecido progresivamente; hoy en día ya no solo es relevante

el tema del producto si no que influyen otros factores como el servicio. En respuesta a tales exigencias se han creado instrumentos eficaces que permitan que las empresas perfeccionen diversos procedimientos que se contempla en una organización con el fin de proporcionar bienes y/o servicios de calidad además de lograr diferenciarse de otras organizaciones. Los modelos de gestión de la calidad sirven como referentes para la mejora de la calidad ya sean procesos, productos o servicios puestos que ya tienen indicadores establecidos para medir el nivel de calidad con que puede contar una empresa, además de que sirve también para identificar diversas falencias y restablecerlas con el fin de lograr mejores resultados. A continuación se muestran modelos de excelencia de la gestión de la calidad reconocidos a nivel mundial los cuales son empleados por diversas organizaciones alrededor del mundo (Lopez Cubino, 2001)

2.2.5.1. Modelo Gerencial de Deming

Dicho modelo se enfatizó en el tema de la resolución de problemas, mejora continua y control estadístico de procesos, fue desarrollado por la JUSE (Unión Japonesa de científicos e ingenieros) en 1951; con la finalidad de impulsar el progreso del control de la calidad además de compensar a las diversas organizaciones por obtener resultados satisfactorios por medio del uso el CWQC [*Company-wide quality control*] en castellano control de calidad en toda la empresa; en reconocimiento a Edward Deming por su labor de instruir en temas de calidad a los japoneses nace el premio que lleva su propio nombre, Premio Deming. El modelo de Deming considero 10 criterios de evaluación y a cada uno de ellos se le asignó un porcentaje de importancia del 10 % (Aguayo, 1990; March, 2007; De Nieves Nieto & Ros Mc Donnell, 2006). En la tabla 1 se muestra los criterios de evaluación considerados por el premio Deming.

Tabla 1

Criterios y porcentajes de evaluación - Premio Deming

Criterio	Porcentaje
Política de compañía y planificación	10%
Organización y su dirección	10%
Educación y difusión del control de calidad	10%
Gestión de la información de calidad	10%
Análisis	10%
Estandarización	10%
Control	10%
Aseguramiento de la calidad	10%
Resultados	10%
Planificación	10%

Nota: Tomado de “Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos” por Linda K. Gaitán Rebollo.2007.

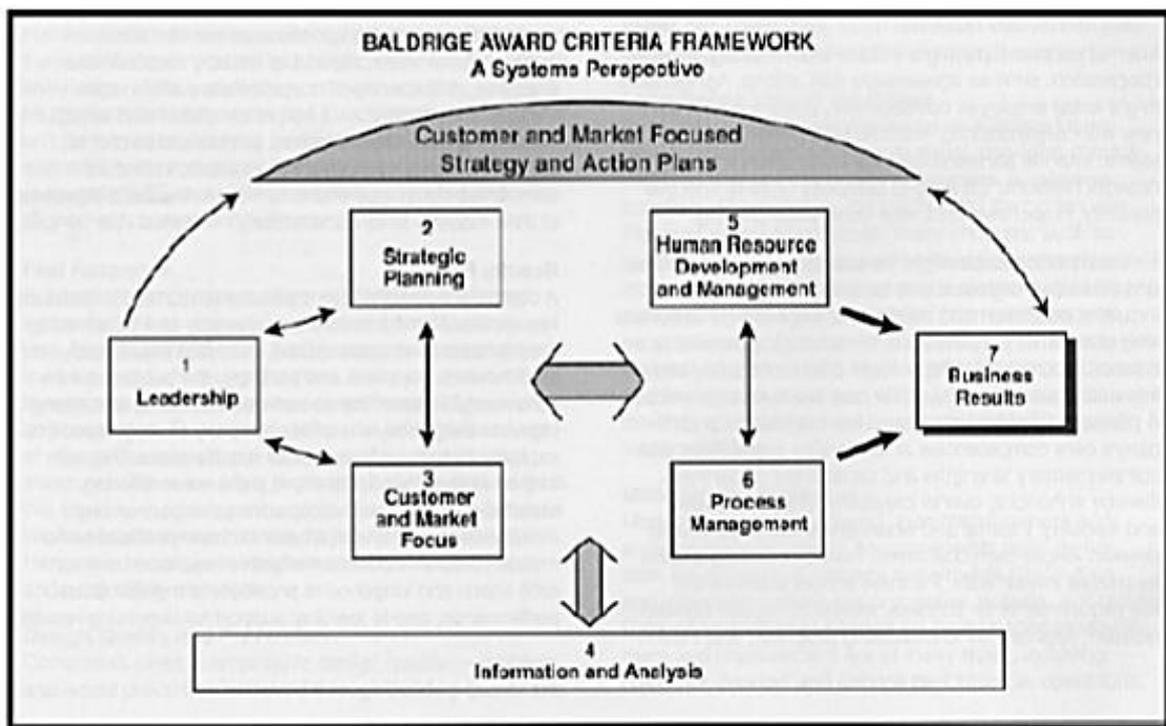
2.2.5.2. Modelo de Excelencia Malcolm Baldrige

Figura 5. Estructura del Modelo Malcolm Baldrige

Nota: Tomado de “Manual de Calidad” por J. Juran; Godfrey, A. Blanton. 2001. 5ª ed., Madrid. McGraw-Hill

El modelo Baldrige se da a conocer en Estados Unidos en el año de 1987, dicho modelo surge como una respuesta al modelo de Deming creado en Japón asimismo por la preocupación que suponía el incremento de productos japoneses en mercado norteamericano (Juran & Godfrey, 2001). Comparando el modelo EFQM y Baldrige ambos comparten la misma finalidad la cual era determinar criterios para evaluar la calidad para que de tal manera se conozca los puntos fuertes y débiles de las organizaciones y así reforzarlos para lograr una mejora en la calidad (Hodson, 1989)

El modelo Malcolm Baldrige contempla siete criterios en su estructura los cuales de detallan en el siguiente cuadro:

Tabla 2.

Criterios de evaluación - Modelo Malcolm Baldrige

Criterios de evaluación	Puntaje
Liderazgo	110
Planificación estratégica	80
Enfoque al cliente y al mercado	80
Información y análisis	80
Desarrollo y dirección de los recursos humanos	100
Gestión de procesos	100
Resultados empresariales	450

Nota: Tomado y adaptado de “Principios de la Calidad Total” por Omachonu, Vicent K; Ross, Joel E. 1995, México. Diana

2.2.5.3. Modelo de excelencia de la fundación europea para la gestión de la calidad

La idea surgió de 14 empresas europeas las cuales crearon la fundación en el año 1988, denominado por sus siglas en inglés *European Foundation For Quality Management* (EFQM). El objetivo que se perseguía era el de fortalecer el posicionamiento de las empresas de Europa en el mercado mundial basándose en la calidad como una ventaja competitiva, asimismo establecer criterios para evaluar la calidad de una organización. En el año 1992 recién se presenta el modelo de autoevaluación EFQM y surge como reconocimiento hacia las empresas

europas por el cumplimiento de estándares de calidad; el premio europeo a la calidad. Debido a las capacidades del modelo EFQM, en 1997 el ministerio de educación de España adapta mencionado modelo para el sector educativo.

Se determinaron nueve criterios dentro del modelo EFQM, los cuales se reúnen en dos grupos (a) Agentes facilitadores y (b) Resultados (Ruiz & López, 2004). En la tabla 3 se visualiza los criterios considerados en el modelo EFQM

Tabla 3.

Criterios de evaluación - Modelo EFQM

Agentes facilitadores	Resultados
Liderazgo y Dirección	Resultados relativos a los clientes
Política y estrategia	Resultados relativos al personal
Personas	Resultados relativos a la sociedad
Recursos	Resultados claves
Procesos	

Nota: Tomado de “Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos” por Linda K. Gaitán Rebollo.2007

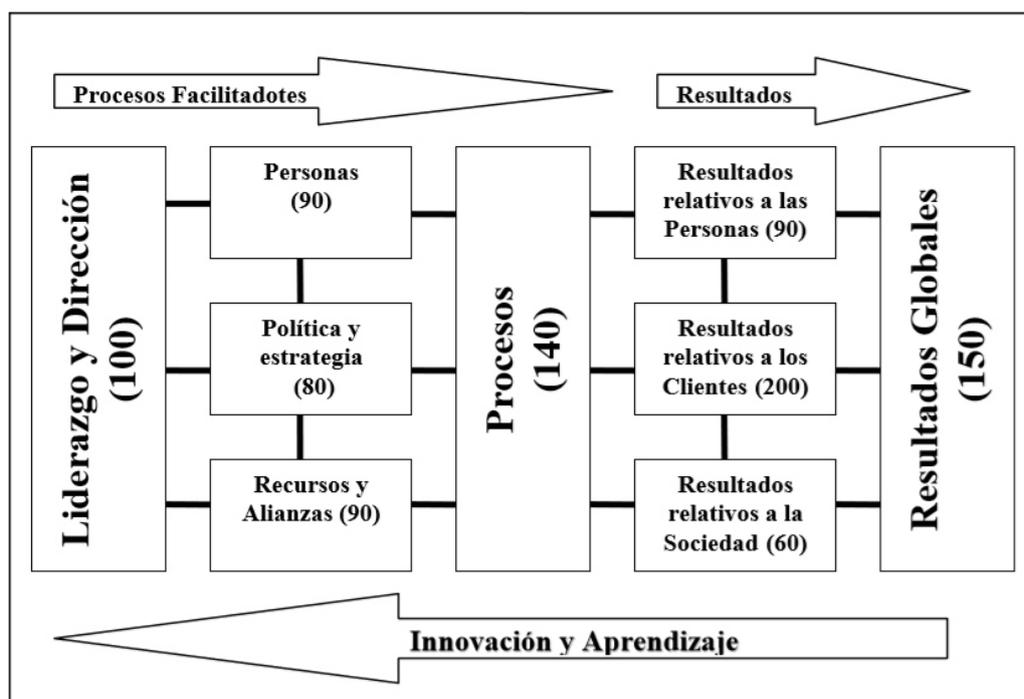


Figura 6. Estructura del Modelo EFQM

Nota: Tomado de “Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos” por Linda K. Gaitán Rebollo.2007

2.2.5.4. Norma Internacional de calidad, ISO 9000:2015

En el año 1947 inicio formalmente sus operaciones la organización internacional de estandarización denominada ISO, la cual establece normas internacionales que se desarrollan por medio de los miembros pertenecientes a dicha organización, cada norma presentada debe ser aprobada por el 75% del total de miembros para ser publicados. Las normas tienen como finalidad, facilitar el comercio internacional además de asegurar la calidad, eficiencia y seguridad de los sistemas, servicios o productos que brinden las organizaciones. Actualmente ISO está compuesta con 164 países en las cuales se encuentran organismos nacionales de normalización. (ISO, 2019)

La norma ISO 9000:2015 está enfocada a sistemas de gestión de la calidad donde provee de conceptos, principios y fundamentos a los usuarios para simplificar el proceso de implementación de sistemas de gestión de calidad y obtener como resultado la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes a través de servicios o productos de calidad. (ISO, 2015).

Según ISO, (2015); mencionan que la gestión de la calidad está basada en siete principios: (a) enfoque al cliente, (b) liderazgo, (c) compromiso de las personas, (d) enfoque a procesos, (e) mejora, (f) toma de decisiones basada en la evidencia y (g) gestión de las relaciones. Por otro lado, existen diversas normas de ISO que se complementan para brindar un eficiente sistema de gestión de calidad entre ellas se encuentran las normas ISO 9000, 9001, 9004, 19011 donde se detalla los fundamentos, requisitos, directrices y orientación sobre las auditorías respectivamente de los sistemas de gestión de calidad.

2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1. Capacidad de respuesta

Capacidad de ofrecer un servicio en el menor tiempo posible sin que este sea deficiente (Camisón et al., 2006).

2.3.2. Cliente Interno

Se define como toda persona que es parte de una organización, que por medio del uso de procesos, información o materiales los cuales sumados a su propio trabajo generan un producto o servicio (Camisón et al., 2006).

2.3.3. Cliente Externo

Definido como persona que adquiere bienes o servicios según sus deseos o necesidades a cambio de un importe económico. (Camisón et al., 2006).

2.3.4. Edad

Dícese del tiempo que transcurre a partir del nacimiento de un ser vivo. (Pérez Porto & Gardey, 2012)

2.3.5. Elementos tangibles

Se determina por el aspecto de las instalaciones, limpieza, orden y modernidad de los equipos asimismo la apariencia física del personal (Camisón et al., 2006).

2.3.6. Empatía

Dícese de la capacidad de ponerse en lugar de los clientes para conocer qué es lo que se espera de la empresa además de prestar atención personalizada (Zeithaml et al., 1993)

2.3.7. Expectativa

Se refiere a la valoración que brinda un cliente acerca de cómo espera recibir un servicio de una determinada empresa (Flores, 2015)

2.3.8. Fiabilidad.

Comprendida como la disposición para cumplir en el momento oportuno con los compromisos adquiridos (Camisón, et al., 2006).

2.3.9. Género

Considerada como el concepto social de comportamientos y actividades que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres (Organización Mundial de la Salud, 2019).

2.3.9. Grado académico

Referido al reconocimiento otorgado a una persona por su formación profesional de parte de una institución educativa (El Peruano, 2015)

2.3.10. Institución Educativa

Denomina la principal instancia de gestión del sistema educativo puede ser pública o privada; en ella tiene lugar la prestación del servicio. (SINEACE, 2016)

2.3.11. Seguridad

Se refiere al criterio donde se asegura al cliente que se encuentra libre de riesgos, peligros o dudas (Camisón, et al., 2006.)

2.3.12. Tiempo de servicio

Se define como el tiempo de permanencia de un trabajador dentro de una empresa desempeñando un cargo. (Wolters Kluwer, 2010)

Capítulo III: Hipótesis Y Variables

En el siguiente capítulo se muestra las hipótesis planteadas para el desarrollo de la presente investigación además se expone las variables identificadas tanto dependientes como intervinientes.

3.1. Hipótesis

3.1. Hipótesis General.

¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los colaboradores de la Institución Educativa Cyber Kids?

3.2. Hipótesis Específicas.

- Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género entre los colaboradores de la Institución Educativa Cyber Kids.
- Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad entre los colaboradores de la Institución Educativa Cyber Kids.
- Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio entre los colaboradores de la Institución Educativa Cyber Kids.
- Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al grado académico entre los colaboradores de la Institución Educativa Cyber Kids.

3.2. Identificación de Variables

Dependiente

- Expectativa de la calidad de servicio

Intervinientes

- Género
- Edad
- Tiempo de servicio
- Grado académico

3.3. Operacionalización de Variables

Véase el Apéndice B.

Capítulo IV: Metodología

En el presente capítulo se revisó el método general y específico de la investigación, además del enfoque, tipo, nivel y diseño que se utilizó en dicho estudio. Por otro lado, se describió el método por el cual se obtendrá la muestra y las técnicas e instrumentos que se empleó para la recolección de datos.

4.1. Métodos de Investigación

En el presente capítulo se revisó el método que será empleado para la investigación en este caso será científico puesto que para la investigación se hizo uso de la encuesta para recabar información y tal como se describe el método científico busca soluciones factibles a un problema en específico por medio del uso de instrumentos o técnicas de recolección de datos.

4.1.1. Métodos Generales.

De acuerdo con Bunge citado en Bernal, (2010), dice que el método científico es “el conjunto de etapas y reglas que señalan el procedimiento para llevar a cabo una investigación, cuyos resultados sean aceptados como válidos para la comunidad científica” (p. 68); de acuerdo con lo que mencionan el autor, el método de la investigación que se utilizara es el científico debido a que se tiene procedimientos e instrumentos definidos para el desarrollo de dicho estudio.

4.1.2. Métodos Específicos.

Según Bernal, (2010) refiere que el método inductivo “consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares” (p. 59). Por lo antes mencionado se considera que el método que se empleara para la presente investigación es el deductivo puesto que se parte de una idea general que en este caso es el concepto de la calidad de servicio para

obtener conclusiones en determinados hechos como evaluar la calidad de servicio de la institución educativa. Cyber Kids.

4.2. Configuración de la Investigación

4.2.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es de naturaleza cuantitativa puesto que se recabo información de los colaboradores acerca de la calidad de servicio para luego realizar un análisis estadísticos para probar las hipótesis formuladas; se considera el siguiente enfoque puesto que Hernández, Fernández, y Baptista, (2014), afirman que el enfoque cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.” (p. 4)

4.2.2. Tipo de investigación

Ñaupas et al., (2014), exponen que “la investigación pura, básica o sustantiva, recibe el nombre de pura porque en efecto no está interesada por un objetivo crematístico, su motivación es la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos” (p. 90). Por lo cual la investigación que se desarrollara es de tipo básica porque la finalidad es conocer más a profundidad el tema de calidad de servicio para así poder brindar aportes importantes acerca de dicho tema.

4.2.3. Nivel de investigación

Según Carrasco, (2008); la investigación descriptiva es aquella que habla sobre los rasgos, características, propiedades únicas de los objetos de estudio en un punto determinado de tiempo, dicho nivel de investigación responde a las siguientes preguntas “¿Cómo son?, ¿Dónde están?, ¿Cuántos son?, ¿Quiénes son?” (p. 42). Por lo tanto la investigación se considera descriptiva ya que el objetivo del estudio es describir la expectativa que tienen los colaboradores acerca de la calidad de servicio de la institución educativa Cyber Kids.

4.2.4. Diseño de investigación

Velasquez y Rey (1999), manifiestan que en el diseño no experimental no existe la manipulación de las variables porque se encuentran ciertas características que simplemente no pueden ser manipuladas como el género, la edad y el grado de instrucción entre otros. Asimismo, Hernández et al. (2014) refieren que el diseño transeccional descriptivo recopila información en un momento dado además este tipo de diseño tiene la finalidad de describir algún fenómeno de un grupo de personas que comparten ciertas características.

Según lo mencionado se afirma que la presente investigación es no experimental de corte transeccional descriptivo puesto que no se manipulo el objeto de estudio por el contrario solo se describió los datos recabados tal cual se presentaron sin ninguna alteración además que la recopilación de datos se dio en un momento determinado.

Según Ñaupas et al. (2014), mencionan que:

Los diseños de investigación no experimental se utilizan una serie de símbolos que tienen una denotación que es importante conocer para leerlos comprensivamente.

En los diseños no experimentales:

M es la muestra,

O es la observación o medición de una variable,

T es el tiempo en que transcurre la investigación y

(r), es el coeficiente de correlación. (pp. 341 – 342)

Entonces según lo que menciona el autor; el diseño de la investigación es:

$M \rightarrow O$

Donde:

M = muestra

O = Observación relevante de la Calidad de Servicio

4.3. Población y Muestra

4.3.1. Población.

La población de la presente investigación está compuesta por la plana docente, administrativa y de servicio de la institución educativa Cyber Kids, del nivel inicial y primario.

4.3.2. Muestra.

4.3.2.1. Unidad de análisis.

Plana docente, administrativa y de servicio de la institución educativa Cyber Kids, del nivel inicial y primario, un total de 24 personas.

4.3.2.2. Tamaño de la muestra.

Un total de 24 colaboradores de la institución educativa Cyber Kids perteneciente a la plana docente, administrativa y de servicio.

4.3.2.3. Selección de la muestra.

El muestreo probabilístico según Hernández et al. (2014); “todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria” (p. 176). Por consiguiente, el muestreo de la investigación es probabilística puesto que la investigación busca evaluar la expectativa de los colaboradores de la calidad de servicio de la institución educativa Cyber Kids se utilizó una fórmula para el cálculo de la muestra considerando el tamaño de la población, el nivel de confianza con un 99% y un 5% de nivel de error para que la muestra sea representativa.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Ñaupas et al. (2014), explican que las técnicas descriptivas “son las que sirven para la recolección, de datos para la verificación de las hipótesis como: la observación, la entrevista, el test, el análisis de contenido, etc. Sirven de base para construir los instrumentos de investigación.” (p. 135); en la investigación se empleó un cuestionario dirigido a los

colaboradores y una entrevista para el director con el objeto de recolectar datos acerca de la calidad de servicio de la institución educativa Cyber Kids por tal motivo se considera que en dicho estudio se utilizó técnicas descriptivas para la recolección de datos.

Los instrumentos que serán utilizados para la recolección de datos en la presente investigación son:

- Cuestionario
- Entrevista

El instrumento que se utilizó para la investigación será el SERVQUAL según fundamentan Parasuraman, et al (1993); Servqual es un instrumento de escala múltiple que mide la calidad del servicio, el cual consta de 22 declaraciones las cuales se han estructurado teniendo en cuenta cinco criterios: (a) elementos tangibles, (b) fiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad y (e) empatía, tal cual se observa en la tabla 4.

Tabla 4

Declaraciones Servqual

Criterio	Declaraciones correspondientes al criterio
Elementos tangibles	Declaraciones del 1 al 4
Fiabilidad	Declaraciones del 5 al 9
Capacidad de respuesta	Declaraciones del 10 al 13
Seguridad	Declaraciones del 14 al 17
Empatía	Declaraciones del 18 al 22

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

Según Parasuraman et al. (1993), afirman

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

sondeo SERVQUAL, el promedio de puntuaciones de SERVQUAL para cada criterio se obtiene siguiendo los dos pasos siguientes:

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

2. Sume las puntuaciones individuales de los N clientes (obtenidas en el paso 1) y divida el total entre N. Además, las puntuaciones SERVQUAL para los cinco criterios, obtenidos de la forma que se explicó con anterioridad, pueden ser, a su vez, promediadas (por ejemplo, sumando y dividiendo por cinco) para obtener una medición global de la calidad del servicio. Esta medición global represento una calificación SERVQUAL no ponderada, ya que no toma en consideración la importancia relativa que los clientes atribuyen a cada criterio en particular. Para obtener una calificación SERVQUAL ponderada que tome en consideración la importancia relativa de los distintos criterios, se deben seguir los siguientes pasos:

1. Para cada cliente, calcule la puntuación SERVQUAL promedio de cada uno de los cinco criterios (este paso es similar al primer paso del procedimiento de dos pasos descrito con anterioridad).
2. Para cada cliente, multiplique la puntuación SERVQUAL de cada criterio (obtenido en el paso 1) por el peso (importancia relativa) asignado por el cliente a ese criterio (el peso o importancia relativa representa, simplemente, los puntos que el cliente asignado al criterio divididos entre 100).

3. Para cada cliente, sume la puntuación SERVQUAL ponderada (obtenida en el paso 2) de los cinco criterios y obtendrá una puntuación SERVQUAL ponderada combinada.

4. Sume las puntuaciones obtenidas en el paso 3 para los N clientes y divida el total entre N. (pp. 206-207)

4.4.1. Confiabilidad

Según Hernández et al. (2014), la confiabilidad “es el grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200). Reafirmando lo ya mencionado Mc Daniel y Gates citados en Bernal, (2010), fundamentan que la confiabilidad tiende ser la capacidad de un instrumento para generar los mismos resultados sin importar las veces que sea aplicado.

Para determinar la confiabilidad del cuestionario para la recopilación de datos se hizo por medio del estadístico del Alfa de Cronbach el cual evalúa la correlación media de una variable de la misma escala con la otras que lo conforman, con el fin de definir el grado de consistencia interna de un instrumento de medición. (Medina Brito, 2006)

El valor del Alfa de Cronbach cuanto más cerca al 1 se encuentre, se dice que existe mayor consistencia interna entre los ítems de la herramienta de medición. George y Mallery citados en Medina, (2006) indicaron que si los valores del Alfa de Cronbach son mayores a .7 se puede afirmar que el instrumento es confiable y aceptable por el contrario si los valores fueran menores a .7 se dice que el instrumento es pobre y no es aceptable. A partir de lo mencionado se puede afirmar la confiabilidad del instrumento (Servqual) puesto que para cada criterio los valores del Alfa de Cronbach son mayores a 7, tal como se muestra en la Tabla 5.

Tabla 5

Índice de confiabilidad por Alfa de Cronbach

Expectativa		
Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Elementos Tangibles	.709	4
Fiabilidad	.877	5
Capacidad de respuesta	.839	4
Seguridad	.717	4
Empatía	.952	5

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

4.4.2. Validez

Hernández, et al (2014), definen la validez como el grado en el que realmente un instrumento desea medir una variable determinada, es válido un instrumento si mide el fin con el que fue creado y si por el contrario no fuese así se dice que dicho instrumento carece de validez, la presente investigación hizo uso de la validez de constructo, la cual es considerada como la más significativa y se refiere a cuan eficiente puede resultar un instrumento en medir un concepto teórico. Se denomina constructo a una variable que mide y se encuentra dentro de un esquema teórico, hipótesis o teoría; es un atributo que se relaciona con otros no es algo tangible no obstante se infiere a partir de las valoraciones del instrumento a usar según mencionan Carmines y Zeller (citados en Hernández et al., 2014)

Para probar la validez del instrumento se utilizó el test de KMO [Kaiser, Meyer y Olkin] el cual compara los coeficientes de correlación con los de correlación parcial con la finalidad de medir la capacidad de los datos para utilizar el análisis factorial; se dice que existe una alta relación entre las variables, si los índices de KMO se acercan a 1; con respecto a la prueba de esfericidad de Bartlett, dicho estadístico tiene por finalidad evaluar si se puede aplicar el análisis factorial a las variables de estudio; si los resultado del *p-valor* son mayores al .05 no se puede aplicar el análisis factorial sin embargo si son menores al .05 se utiliza un análisis factorial.

Tabla 6

Índice de validez por KMO y prueba de Bartlett

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.713
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	517.881
	Gl	231
	Sig.	.000

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

Con los valores obtenidos a partir de las pruebas estadísticas mencionadas se puede afirmar que el instrumento de recolección de datos es válido puesto que los resultados son mayores a .5 (Véase la Tabla 6 y Apéndice F: Matriz de comunalidades).

4.5. Proceso de recolección de datos

Para la recolección de datos se hizo por medio de la aplicación de un cuestionario para recopilar la información con respecto a la calidad de servicio con el fin de probar las hipótesis formuladas, dicho cuestionario estuvo dirigido a la plana docente, personal administrativo y de servicio; consto de 22 preguntas politómicas cerradas ya que la puntuación es de escala del uno al siete; por otro lado se realizó una entrevista estructurada al director para conocer su perspectiva de la calidad de servicio que brinda la institución.

4.6. Descripción del Análisis de datos y prueba de hipótesis

4.6.1. Descripción del Análisis Descriptivo.

Se recopiló la información a través de un cuestionario enfocado a la calidad de servicio que consta de 22 preguntas cerradas politómicas en escala del uno al siete donde uno es fuertemente en desacuerdo y siete es fuertemente de acuerdo las cuales están dirigidas a la plana docente, personal administrativo y de servicio de la institución educativa Cyber Kids. Los datos recabados serán procesados a través del programa SPSS para obtener tablas y gráficos estadísticos.

4.6.2. Descripción del Análisis Inferencial.

A partir de los resultados alcanzados en la investigación, se presentaron las conclusiones a nivel general es decir según los datos obtenidos se hizo inferencias con respecto a la calidad de servicio de forma general o sea a nivel población.

4.6.3. Descripción de la Prueba De Hipótesis.

Según mencionan Hernández et al. (2014); el escalamiento Likert es un “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco

o siete categorías” (p. 245), a través de un cuestionario. En la investigación se empleó la escala de Likert dividida en siete ítems donde uno es fuertemente en desacuerdo y siete fuertemente de acuerdo con la cual se pretende recabar información valiosa y verídica con la finalidad de probar las hipótesis formuladas sobre la existencia de diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los colaboradores debido al género, edad, tiempo de servicio y al grado académico.

Con la finalidad de probar las hipótesis formuladas se seguirán los siguientes pasos:

(a) Se evaluó la expectativa de la calidad de servicio por medio de los cuestionarios aplicados a los colaboradores considerando la plana docente, administrativa y de servicio; (b) la escala ordinal se empleó para medir la expectativa de los colaboradores sobre la calidad de servicio con preguntas valoradas en una escala del uno al siete donde uno es fuertemente en desacuerdo y siete fuertemente de acuerdo lo que permitirá conocer el grado de las expectativas de los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids; (c) por otra parte se utilizó la escala nominal para recopilar datos como el género, edad, tiempo de servicio y grado académico de los encuestados con el fin de relacionar los datos ordinales y nominales; (d) toda la información recolectada se tabuló utilizando el programa SPSS v.24, donde se generó las tablas de contingencia, representaciones gráficas, etc.; (e) a partir de las tablas y figuras se interpretó los resultados y se hizo inferencias a nivel de la población.

Capítulo V: Resultados

En el presente capítulo se muestra el análisis respectivo de los datos recopilados asimismo se presenta e interpreta los resultados obtenidos a partir del tratamiento estadístico.

5.1. Descripción del Trabajo de Campo

Para la recopilación de información sobre la expectativa de la calidad de servicio de los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids conformado por la plana docente, personal administrativo y de servicio a los cuales se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas. Los procedimientos utilizados para recabar la información se detallan a continuación:

- Previa coordinación con el director de la institución educativa Cyber Kids se pactó una reunión con los colaboradores sin embargo no se presentaron en su totalidad.
- Se acondicionó un aula para realizar la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores, en primer lugar, se procedió a explicarles el objetivo del trabajo de investigación, además de reiterarles que toda la información recopilada se manejaría de manera confidencial.
- Posteriormente se repartió a cada uno de los participantes un lapicero y el cuestionario, además se solicitó que no iniciaran hasta que se les diera la orden.
- Por medio de papelotes se ejemplificó la manera de rellenar los cuestionarios.
- Durante el desarrollo del cuestionario se apoyó en aclarar las dudas de algunos participantes de manera personalizada.
- Al finalizar se procedió a recoger los cuestionarios verificando el correcto llenado de estos.
- En caso de los participantes que no lograron asistir en la fecha pactada, se concertó otra reunión en la cual se siguió los mismos procedimientos ya detallados.

5.1.1. Perfil de informantes

El tamaño de la muestra fue de 23 encuestados de los cuales 18 eran mujeres y 5 varones; en relación con la edad el 39.1% se encuentran entre las edades de 20 a 29 años,

seguidos por un 47.8% en el rango de 30 a 39 y los de 40 años a más representan solo un 13%. Del total de encuestados más del 50% tiene menos de un año de servicio en la institución educativa, los que tienen de 1 a 4 años representan el 34.8 % y el 8.7 % restante está entre 5 y 6 años de tiempo de servicio. En términos de grado académico la mayor parte de los encuestados cuentan con grado de bachiller (43.5%), seguido muy de cerca con un 30.4% que son técnicos y con grado de magister un 21.7%, y solo un 4.3% cuenta con el grado académico de doctor. La información se detalla en la tabla 7.

Tabla 7

Perfil de informantes

		<i>f</i> ^o	%
Género	Masculino	5	21.7
	Femenino	18	78.3
Edad	de 20 a 24	1	4.3
	de 25 a 29	8	34.8
	de 30 a 34	7	30.4
	de 35 a 39	4	17.4
	de 40 a 44	2	8.7
	de 50 a 54	1	4.3
	Tiempo de servicio	menos de 1 año	13
de 1 a 2 años		4	17.4
de 3 a 4 años		4	17.4
de 5 a 6 años		2	8.7
Grado académico	Técnico	7	30.4
	Bachiller	10	43.5
	Magister	5	21.7
	Doctor	1	4.3

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

5.2. Presentación de Resultados

Los resultados muestran que, en el criterio de elementos tangibles, el promedio más representativo es de 6.35 % el cual corresponde a la pregunta Mi institución educativa, cuenta

con folletos, afiches, comprobantes, y formularios de diseño agradable; y la pregunta con menos relevancia es la de Mi institución educativa, cuenta con equipos de aspectos modernos que representa solo un 4.70%. Los resultados completos se muestran en la tabla 8.

Tabla 8

Resultados de la expectativa no ponderada

	Válidos	Medía	Mediana	Moda	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
A-1	23	4.70	5.00	6	1.396	1	6
A-2	23	5.22	6.00	6	1.445	2	7
A-3	23	5.61	6.00	6	1.076	3	7
A-4	23	6.35	7.00	7	.885	4	7
B-5	23	5.39	6.00	6	1.469	2	7
B-6	23	5.65	6.00	6	1.152	3	7
B-7	23	5.78	6.00	5	.902	4	7
B-8	23	5.39	6.00	5 ^a	1.438	1	7
B-9	23	5.65	6.00	6	1.191	2	7
C-10	23	5.78	6.00	6	1.085	3	7
C-11	23	5.70	6.00	6 ^a	1.185	3	7
C-12	23	5.96	6.00	6 ^a	.976	4	7
C-13	23	5.65	6.00	6	1.071	3	7
D-14	23	5.91	6.00	6	.733	5	7
D-15	23	5.70	6.00	6	.876	4	7
D-16	23	6.04	6.00	7	1.022	3	7
D-17	23	5.65	6.00	6	.885	4	7
E-18	23	5.83	6.00	6 ^a	1.230	3	7
E-19	23	5.52	6.00	6	1.473	1	7
E-20	23	5.87	6.00	7	1.604	1	7
E-21	23	5.87	6.00	7	1.546	1	7
E-22	23	6.00	6.00	7	1.168	2	7

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

A partir de los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids, en la tabla 9 se visualiza la importancia relativa que se

le atribuye a cada criterio, a partir de la cual se puede afirmar que del total de encuestados, 22.61% consideran de mayor importancia el criterio de seguridad, seguido muy de cerca con un 20.87% el criterio de empatía, el criterio de elementos tangibles con 19.35%, el 18.91% representa el criterio de fiabilidad, y el criterio considerado de menor importancia es el de capacidad de respuesta el cual solo representa un 18.26% del total de encuestados.

Tabla 9

Resultados de la importancia relativa

	Importancia relativa asignada				
	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Válidos	23	23	23	23	23
Medía	19.35	18.91	18.26	22.61	20.87
Mediana	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00
Moda	10	20	20	30	20
Desv. típ.	8.958	8.522	7.629	11.065	11.145
Mínimo	10	10	5	5	5
Máximo	40	45	40	50	50

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

Se obtuvo un 5.70 como resultado de la expectativa ponderada en la cual el criterio de elementos tangibles y fiabilidad aporta en un 1.04 y que, en relación con los demás criterios, con respecto a la capacidad de respuesta este aporta en un 1.05; el criterio de mayor relevancia para lograr dicho nivel de expectativa es el de seguridad el cual aporta un 1.32 y el criterio de empatía aporta en 1.25. (Véase figura 7)

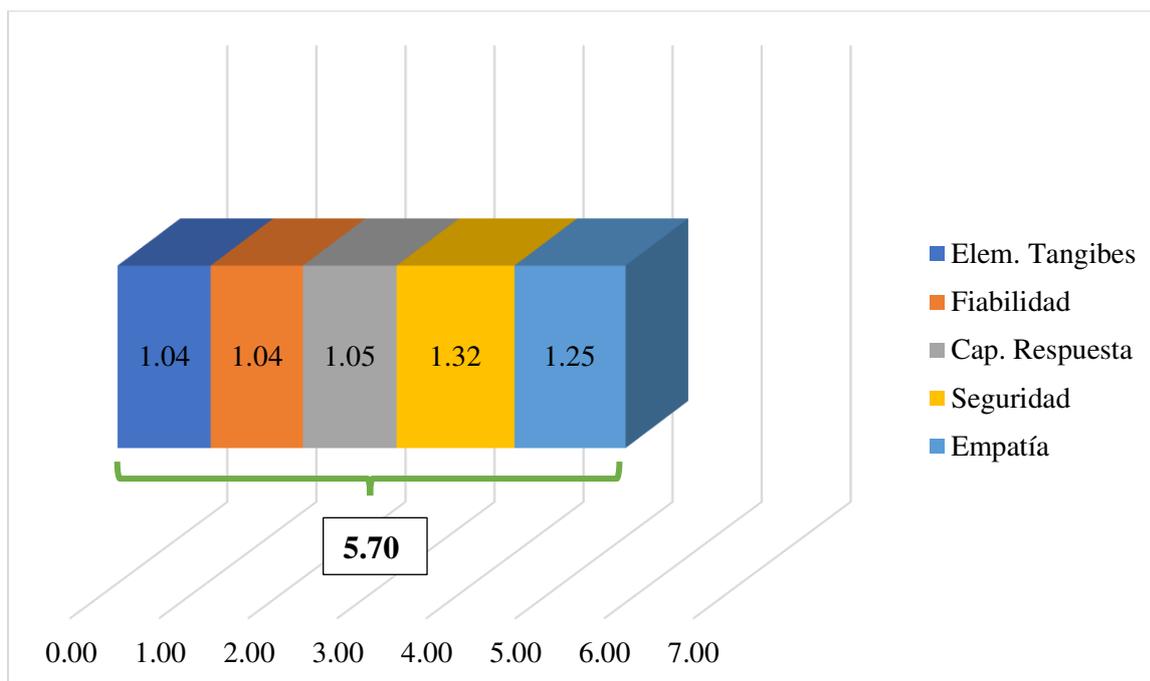


Figura 7. Expectativa ponderada global

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

5.3. Contrastación de Resultados

Para el análisis de las hipótesis específicas nulas planteadas en el trabajo de investigación, como primer paso, se hallaron los datos descriptivos donde se consideraron la media y la desviación estándar a fin de obtener datos para la gráfica final de contrastación de hipótesis; posteriormente se efectuó la prueba de normalidad de distribución de datos empleando el test de Shapiro Wilk con la finalidad de contrastar la normalidad de los datos, donde los valores de significancia mayores a .05 ($p > .05$) para determinar de tal forma si los resultados poseen distribución normal o no; por último, se realizó la prueba de Levene con el objetivo de conocer si los datos poseen homogeneidad de varianzas, ambas pruebas permitirán determinar el tipo de prueba paramétrica o no paramétrica a emplear para la comprobación de las hipótesis planteadas.

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

H_{0e} 1: Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género entre los colaboradores de la Institución Educativa Cyber Kids.

Tabla 10

Media y Desviación estándar según género

Género Estadístico		Elementos		Capacidad de		
		tangibles	Fiabilidad	respuesta	Seguridad	Empatía
Masculino	Media	1.0140	.9640	.8980	1.8220	.7220
	Desv. típ.	.4417	.4145	.2174	.9178	.3460
Femenino	Media	1.055	1.0572	1.0950	1.1872	1.3931
	Desv. típ.	.5422	.5217	.5328	.5393	.7995
Total	Media	1.0461	1.0370	1.0522	1.3252	1.2472
	Desv. típ.	.5128	.4931	.4846	.6705	.7719

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

En la tabla 10 se muestra la media registrada de la expectativa global ponderada de la calidad de servicio, teniendo en cuenta el género, según los resultados se afirma que existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio teniendo en cuenta el género del encuestado.

Tabla 11.

Prueba de distribución normal según género

Criterio	Género	Shapiro-Wilk			Posee distribución normal de datos
		Estadístico	gl	Sig.	
Elementos tangibles	Masculino	.941	5	.676	Si
	Femenino	.869	18	.017	No
Fiabilidad	Masculino	.942	5	.678	Si
	Femenino	.829	18	.004	No
Capacidad de respuesta	Masculino	.895	5	.384	Si
	Femenino	.909	18	.082	Si
Seguridad	Masculino	.991	5	.983	Si
	Femenino	.941	18	.297	Si
Empatía	Masculino	.968	5	.863	Si
	Femenino	.944	18	.339	Si

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

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

Para contrastar la normalidad de los datos se utilizó el test de Shapiro Wilk, tal como sugiere Droppelmann (2018) para muestra pequeñas menores a 50 observaciones se sugiere emplear el estadístico Shapiro Wilk. Según los resultados obtenidos, se observó que existen valores mayores a .05 y también se encontró valores menores .05, con lo cual se concluye que no existe una distribución normal de datos, tal como se visualiza en la tabla 11.

Con el fin de identificar si la variable género de las personas encuestadas posee o no homocedasticidad se empleó la prueba estadística de Levene. En la tabla 12, se observa que, en todos los criterios existen valores mayores a .05 por tal motivo, se acepta que la muestra analizada si posee homogeneidad.

Tabla 12.

Homogeneidad de varianzas según género

Criterio	Estadístico				Posee homogeneidad de varianzas
	de Levene	g11	g12	Sig.	
Elementos Tangibles	.207	1	21	.654	Si
Fiabilidad	.015	1	21	.904	Si
Capacidad de respuesta	1.454	1	21	.241	Si
Seguridad	1.753	1	21	.200	Si
Empatía	2.247	1	21	.149	Si

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

Por último, al comprobar que existe una distribución normal de datos, además de la existencia de homogeneidad, se determinó que la prueba a efectuarse es de tipo no paramétrica para variables dicotómicas, en este caso género, por lo tanto, la prueba paramétrica aplicada fue la T- Student, los datos obtenidos se muestran en la tabla 13.

Tabla 13.

Prueba no paramétrica T – Student según la variable género

		Prueba de muestras independientes						95% Intervalo de confianza para la diferencia		
Criterio		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas				Prueba T para la igualdad de medias			Inferior	Superior
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia		
Elementos Tangibles	Se han asumido varianzas iguales	.207	.654	-.155	21	.879	-.04100	.26520	-.59252	.51052
	No se han asumido varianzas iguales			-.174	7.731	.866	-.04100	.23529	-.58689	.50489
Fiabilidad	Se han asumido varianzas iguales	.015	.904	-.367	21	.718	-.09322	.25434	-.62215	.43570
	No se han asumido varianzas iguales			-.419	7.933	.686	-.09322	.22249	-.60704	.42059
Capacidad de respuesta	Se han asumido varianzas iguales	1.454	.241	-.797	21	.434	-.19700	.24704	-.71076	.31676
	No se han asumido varianzas iguales			-1.240	17.209	.231	-.19700	.15883	-.53178	.13778
Seguridad	Se han asumido varianzas iguales	1.753	.200	1.996	21	.059	.63478	.31809	-.02672	1.29627
	No se han asumido varianzas iguales			1.477	4.794	.202	.63478	.42971	-.48429	1.75385
Empatía	Se han asumido varianzas iguales	2.247	.149	-1.807	21	.085	-.67133	.37158	-1.44407	.10140
	No se han asumido varianzas iguales			-2.753	16.252	.014	-.67133	.24384	-1.18759	-.15507

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

Por medio de la prueba no paramétrica T-Student, como se observa en la Tabla 13, se obtuvieron los valores de significancia para cada criterio, resultando así que elementos tangibles obtiene .654; fiabilidad .904, capacidad de respuesta .241, seguridad .200 y empatía .149, todo estos valores son mayores al p -valor igual a .05 (p -valor > .05), por lo que se concluye que no se rechaza la hipótesis nula, procediéndose a la aceptación de diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género de los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids.

Gráficamente, la Figura 8 pone en evidencia los resultados estadísticos, mostrando que, mientras los varones priorizan el criterio seguridad las mujeres ponen preponderancia de su expectativa en la empatía para definir la calidad de servicio; sin embargo, la expectativa de ambos géneros coincide en que los elementos tangibles son prioritarios en la calidad de servicio.

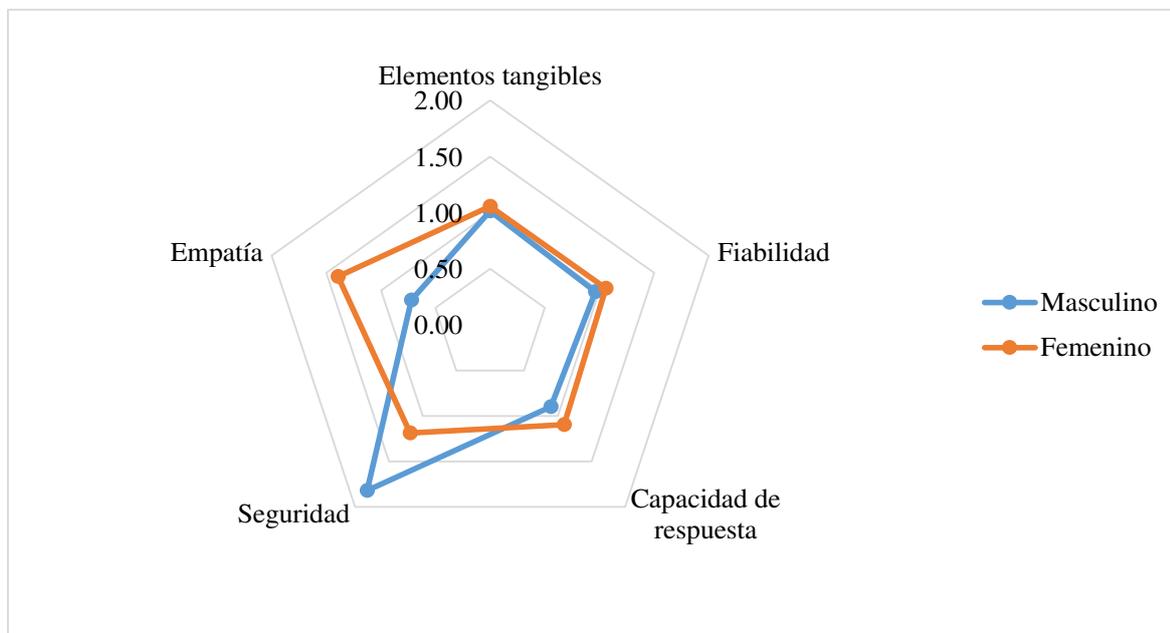


Figura 8. Diferencias de la expectativa según género
Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

5.3.2 Contrastación y comprobación de la hipótesis específica nula 2 (H0e 2)

H0e 2: Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad entre los colaboradores de la Institución Educativa Cyber Kids.

Según se muestra en la tabla 14, la media registrada de la expectativa global ponderada de la calidad de servicio con respecto a la edad, donde se muestra que si existen diferencias.

Tabla 14.

Medía y Desviación estándar según edad

		Variable Ponderada				
Edad	Estadístico	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
de 20 a 24	Medía	.6000	1.2000	.6000	.6000	3.3000
	Desv. típ.					
de 25 a 29	Medía	.9325	1.3613	.9050	1.3875	1.2888
	Desv. típ.	.4339	.6118	.3484	.7931	.7274
de 30 a 34	Medía	1.1714	.8743	1.4000	1.1443	.8429
	Desv. típ.	.6897	.2778	.5930	.5246	.5239
de 35 a 39	Medía	.9550	.5900	1.1125	1.8025	1.1400
	Desv. típ.	.5262	.1669	.2626	.2505	.4827
de 40 a 44	Medía	1.3650	.8900	.4800	1.2300	1.8600
	Desv. típ.	.3040	.2687	.3111	1.3717	.8768
de 50 a 54	Medía	1.2500	1.5000	1.1500	1.1000	.9000
	Desv. típ.					
Total	Medía	1.0461	1.0370	1.0522	1.3252	1.2474
	Desv. típ.	.5128	.49312	.48463	.67051	.7719

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

Para contrastar la normalidad de los datos se empleó el test de Shapiro Wilk, dicho estadístico se recomienda para muestra pequeñas menores a 50 observaciones según (Droppelmann, 2018). A partir de los resultados se infiere que no existe una distribución normal puesto que los datos se encuentran dispersos ya que se observa valores mayores y menores a .05 en los distintos rangos de edad, tal como se observa en la tabla 15.

Tabla 15.

Prueba de distribución normal según edad

Variable Ponderada	Edad	Shapiro-Wilk			Distribución normal de datos
		Estadístico	gl	Sig.	
Elementos Tangibles	de 25 a 29	.862	8	.127	Si
	de 30 a 34	.881	7	.230	Si
	de 35 a 39	.884	4	.358	Si
	de 40 a 44				No
Fiabilidad	de 25 a 29	.809	8	.036	Si
	de 30 a 34	.894	7	.298	Si
	de 35 a 39	.672	4	.005	No
	de 40 a 44				No
Capacidad de respuesta	de 25 a 29	.937	8	.584	Si
	de 30 a 34	.860	7	.150	Si
	de 35 a 39	.924	4	.562	Si
	de 40 a 44				No
Seguridad	de 25 a 29	.903	8	.309	Si
	de 30 a 34	.952	7	.743	Si
	de 35 a 39	.723	4	.021	No
	de 40 a 44				No
Empatía	de 25 a 29	.966	8	.863	Si
	de 30 a 34	.897	7	.313	Si
	de 35 a 39	.934	4	.615	Si
	de 40 a 44				

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

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

La homogeneidad de varianzas se comprobó a través del estadístico de Levene con la finalidad de identificar si la variable edad de las personas encuestadas posee o no homocedasticidad. Se puede observar en la tabla 16, que existen valores mayores a .05 por lo cual se acepta que la muestra analizada si posee homogeneidad.

Tabla 16.

Homogeneidad de varianzas según edad

Criterio	Estadístico de Levene	g1	g2	Sig.	Posee homogeneidad de varianzas
Elementos Tangibles	.659	3	17	.588	Si
Fiabilidad	.645	3	17	.597	Si
Capacidad de respuesta	.740	3	17	.543	Si
Seguridad	2.266	3	17	.118	Si
Empatía	.426	3	17	.737	Si

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

A partir de los resultados obtenidos se comprobó que no existe distribución normal de los datos; sin embargo, si existe homogeneidad, por lo tanto, la prueba empleada es no paramétrica para variable politómicas que, para el caso, por ser la edad la variable en estudio se utilizó la prueba de Kruskal-Wallis, los datos obtenido se muestra en la tabla 17.

Tabla 17.

Prueba no paramétrica Kruskal Wallis según la variable edad

	Estadísticos de contraste ^{a,b}				
	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Chi-cuadrado	2.010	10.251	8.669	4.778	5.568
Gl	4	4	4	4	4
Sig. asintót.	.734	.036	.070	.311	.234

a. Prueba de Kruskal-Wallis

b. Variable de agrupación: edad de la persona encuestada

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

Por medio de la prueba no paramétrica Kruskal-Wallis, los valores de significancia obtenidos para cada criterio, con respecto a elementos tangibles obtiene .734; fiabilidad .036,

capacidad de respuesta .070, seguridad .311 y empatía .234, la mayoría de valores son mayores al p -valor igual a .05 (p -valor $>$.05), sin embargo el criterio de fiabilidad es menor a .05, con lo que se concluye que no se rechaza la hipótesis nula 2, de tal manera, se afirma que se acepta las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad de los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids. La Figura 9 representa gráficamente los resultados estadísticos obtenidos, donde se observa que lo colaboradores que se encuentran en el rango de edad de 20 a 24 años consideran el criterio de empatía como la más importante, mientras el rango de 25 a 29 y 50 a 54 coinciden en dar mayor importancia al criterio de fiabilidad.

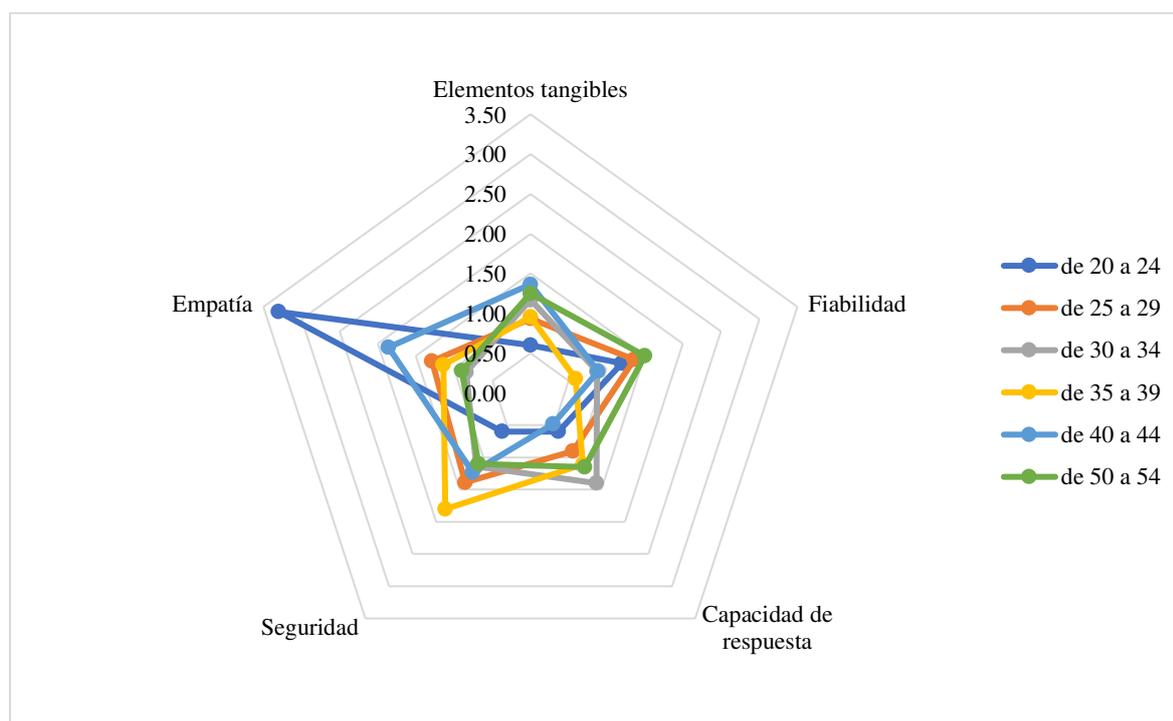


Figura 9. Diferencias de las expectativas según la edad

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

5.3.3 Contrastación y comprobación de la hipótesis específica nula 3 (H0e 3)

H0e 3: Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio entre los colaboradores de la Institución Educativa Cyber Kids.

Como se muestra en la tabla 18 la media registrada de la expectativa global ponderada de la calidad de servicio, con respecto al tiempo de servicio, muestra que si existen diferencias en relación al tiempo de servicio.

Tabla 18

Medía y desviación estándar según tiempo de servicio

Tiempo de servicio en la institución	Estadístico	Elementos		Capacidad		
		Tangibles	Fiabilidad	de respuesta	Seguridad	Empatía
menos de 1 año	Medía	1.1362	1.0392	.9169	1.3600	1.2731
	Desv. típ.	.5677	.5947	.3762	.8087	.8993
	N	13	13	13	13	13
de 1 a 2 años	Medía	.7025	.9625	1.1375	1.4100	1.0975
	Desv. típ.	.3318	.4877	.3567	.6071	.4964
	N	4	4	4	4	4
de 3 a 4 años	Medía	.9200	1.1575	.9450	1.3075	1.4625
	Desv. típ.	.3539	.2469	.3105	.3952	.8135
	N	4	4	4	4	4
de 5 a 6 años	Medía	1.4000	.9300	1.9750	.9650	.9500
	Desv. típ.	.5656	.3252	.8838	.4030	.4666
	N	2	2	2	2	2
Total	Medía	1.0461	1.0370	1.0522	1.3252	1.2474
	Desv. típ.	.5128	.4931	.4846	.6705	.7719
	N	23	23	23	23	23

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

Se utilizó la prueba de Shapiro Wilk, para contrastar la normalidad de los datos, para muestra pequeñas menores a 50 observaciones se sugiere emplear el estadístico Shapiro Wilk como menciona (Droppelmann, 2018). A partir de los resultados obtenidos, se concluyó que si existe una distribución normal de los datos, puesto que, en la mayoría de los casos estos son mayor al .05, tal como se observa en la tabla 19.

Para la comprobación de la homogeneidad de varianzas se empleó el estadístico de Levene para de tal manera identificar si la variable de tiempo de servicio en la institución posee

o no homocedasticidad. Tal como se observa en la tabla 20, todos los valores son mayores a .05 por lo tanto se acepta que la muestra posee homogeneidad.

Tabla 19.

Prueba de distribución normal según tiempo de servicio

Criterio	Tiempo de servicio en la institución		Gl	Sig.	Distribución normal de datos
	Estadístico				
Elementos	menos de 1 año	.895	13	.115	Si
Tangibles	de 1 a 2 años	.651	4	.003	No
	de 3 a 4 años	.811	4	.123	Si
	de 5 a 6 años				No
Fiabilidad	menos de 1 año	.798	13	.007	No
	de 1 a 2 años	.863	4	.272	Si
	de 3 a 4 años	.927	4	.576	Si
	de 5 a 6 años				No
Capacidad de respuesta	menos de 1 año	.915	13	.213	Si
	de 1 a 2 años	.865	4	.279	Si
	de 3 a 4 años	.930	4	.594	Si
	de 5 a 6 años				No
Seguridad	menos de 1 año	.949	13	.584	Si
	de 1 a 2 años	.844	4	.207	Si
	de 3 a 4 años	.846	4	.214	Si
	de 5 a 6 años				No
Empatía	menos de 1 año	.920	13	.247	Si
	de 1 a 2 años	.956	4	.756	Si
	de 3 a 4 años	.919	4	.532	Si
	de 5 a 6 años				No

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

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

Tabla 20.

Homogeneidad de varianzas según tiempo de servicio

Criterio	Estadístico			Posee homogeneidad de	
	de Levene	gl1	gl2	Sig.	varianzas
Elementos Tangibles	.494	3	19	.691	Si
Fiabilidad	.738	3	19	.542	Si
Capacidad de respuesta	2.210	3	19	.120	Si
Seguridad	1.536	3	19	.238	Si
Empatía	.590	3	19	.629	Si

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

Al comprobarse que existe una distribución normal de los datos asimismo existe homogeneidad de varianzas, la prueba empleada es paramétrica para variable politómicas debido que para este caso se considera el tiempo de servicio del colaborador en la institución, por lo tanto, se utilizó la prueba de Anova de un factor, presentados en la tabla 21.

Tabla 21.

Prueba paramétrica ANOVA según la variable tiempo de servicio

Criterio	ANOVA de un factor					
		Suma de cuadrados	gl	Medía cuadrática	F	Sig.
Elementos Tangibles	Inter-grupos	.892	3	.297	1.154	.353
	Intra-grupos	4.894	19	.258		
	Total	5.786	22			
Fiabilidad	Inter-grupos	.103	3	.034	.125	.944
	Intra-grupos	5.246	19	.276		
	Total	5.350	22			
Capacidad de respuesta	Inter-grupos	2.016	3	.672	4.052	.022
	Intra-grupos	3.151	19	.166		
	Total	5.167	22			
Seguridad	Inter-grupos	.305	3	.102	.202	.894

	Intra-grupos	9.586	19	.505		
	Total	9.891	22			
Empatía	Inter-grupos	.460	3	.153	.231	.874
	Intra-grupos	12.649	19	.666		
	Total	13.109	22			

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

A través de la prueba paramétrica Anova, se obtuvieron los siguientes resultados, para la criterio de elementos tangibles se obtuvo .353; fiabilidad .944, capacidad de respuesta .022, seguridad .824 y empatía .874, la mayoría de valores son mayores al p -valor a excepción de la criterio de capacidad de respuesta la cual es menor a .05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula 3, por lo tanto se acepta las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio en relación al tiempo de servicio en la institución. . La representación gráfica de los resultados estadísticos obtenidos se muestra en la Figura 10, donde se observa que lo colaboradores que se encuentran en el rango de 5 a 6 años de tiempo de servicio en la institución le dan más prioridad al criterio de elementos tangibles y capacidad de respuesta con respecto a los demás rangos se observa que las diferencias no son muy significativas, los valores son muy cercanos entre uno y otro criterio.

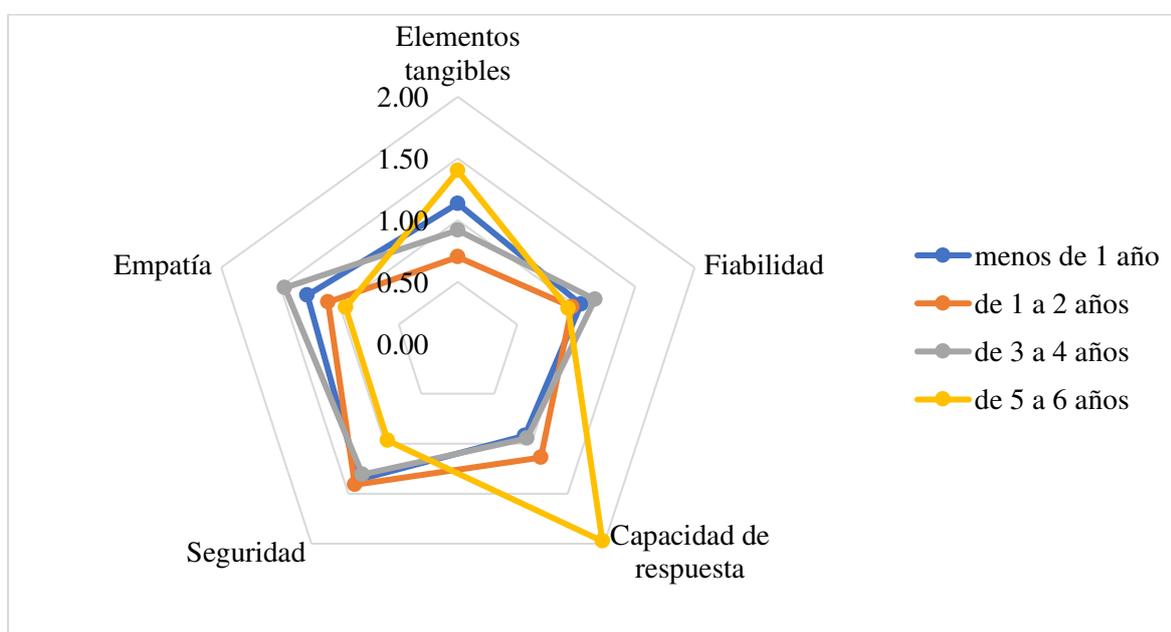


Figura 10. Diferencias de la expectativa según tiempo de servicio.

5.3.4. Contrastación y comprobación de la hipótesis específica nula 4 (H_{0e} 4)

H_{0e} 4: Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al grado académico entre los colaboradores de la Institución Educativa Cyber Kids.

Tal como se muestra en la tabla 22 la media registrada de la expectativa global ponderada de la calidad de servicio, con respecto al tiempo de servicio, muestra que si existen diferencias en relación al grado académico de los colaboradores sin embargo dichas diferencias no son significativas.

Tabla 22.

Medía y desviación estándar según grado académico

Grado académico	Estadístico	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Técnico	Medía	.9557	1.0029	1.2714	1.1757	1.1857
	Desv. típ.	.4137	.3373	.6725	.3655	.9623
	N	7	7	7	7	7
Bachiller	Medía	1.1000	.9600	1.0570	1.3070	1.1470
	Desv. típ.	.6356	.3856	.2788	.8022	.7623
	N	10	10	10	10	10
Magister	Medía	1.0440	1.3060	.8060	1.3960	1.5360
	Desv. típ.	.5064	.8344	.4972	.7659	.6667
	N	5	5	5	5	5
Doctor	Medía	1.1500	.7000	.7000	2.2000	1.2400
	Desv. típ.					
	N	1	1	1	1	1
Total	Medía	1.0461	1.0370	1.0522	1.3252	1.2474
	Desv. típ.	.5128	.4931	.4846	.6705	.7719
	N	23	23	23	23	23

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

La prueba de Shapiro Wilk fue empleada para contrastar la normalidad de los datos, tal como sugieren para muestra pequeñas menores a 50 observaciones se recomienda el test de Shapiro Wilk según menciona (Droppelmann, 2018). Según los resultados se infiere que existe

una distribución normal de los datos puesto que todos los valores de significancia son mayores a .05 solo un caso presento un valor menor a .05. Los resultados se muestran en la tabla 23.

Tabla 23

Prueba de distribución normal según grado académico

Criterios	Grado académico	Shapiro-Wilk			Distribución normal de datos
		Estadístico	gl	Sig.	
Elementos tangibles	Técnico	.892	7	.285	Si
	Bachiller	.855	10	.067	Si
	Magister	.800	5	.081	Si
Fiabilidad	Técnico	.945	7	.686	Si
	Bachiller	.893	10	.181	Si
	Magister	.870	5	.265	Si
Capacidad de respuesta	Técnico	.865	7	.167	Si
	Bachiller	.902	10	.229	Si
	Magister	.800	5	.082	Si
Seguridad	Técnico	.974	7	.928	Si
	Bachiller	.902	10	.231	Si
	Magister	.796	5	.076	Si
Empatía	Técnico	.653	7	.001	No
	Bachiller	.959	10	.773	Si
	Magister	.976	5	.910	Si

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

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

Se empleó el estadístico de Levene para la comprobación de la homogeneidad de varianzas para de tal manera identificar si la variable de grado académico posee o no homocedasticidad. La tabla 24 muestra los resultados que se obtuvieron, donde se observa que todos los valores en su totalidad son mayores a .05 por lo tanto se concluye que la muestra posee homogeneidad.

Tabla 24.

Homogeneidad de varianzas según grado académico

Criterio	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.	Posee Homogeneidad
Elementos tangibles	.357	2	19	.705	Si
Fiabilidad	1.582	2	19	.231	Si
Capacidad de respuesta	2.178	2	19	.141	Si
Seguridad	1.989	2	19	.164	Si
Empatía	.233	2	19	.794	Si

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

Tabla 25.

Prueba paramétrica ANOVA según la variable grado académico

ANOVA de un factor						
Criterio		Suma de cuadrados	gl	Medía cuadrática	F	Sig.
Elementos tangibles	Inter-grupos	.097	3	.032	.108	.954
	Intra-grupos	5.689	19	.299		
	Total	5.786	22			
Fiabilidad	Inter-grupos	.543	3	.181	.715	.555
	Intra-grupos	4.807	19	.253		
	Total	5.350	22			
Capacidad de respuesta	Inter-grupos	.764	3	.255	1.099	.374
	Intra-grupos	4.403	19	.232		
	Total	5.167	22			
Seguridad	Inter-grupos	.950	3	.317	.673	.579
	Intra-grupos	8.941	19	.471		
	Total	9.891	22			
Empatía	Inter-grupos	.544	3	.181	.274	.843
	Intra-grupos	12.565	19	.661		
	Total	13.109	22			

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

Se comprobó que existe una distribución normal de los datos, asimismo, existe homogeneidad por lo tanto la prueba es paramétrica para variable politómicas puesto que para este caso la variable es grado académico del colaborador, por lo cual se empleó la prueba de Anova de un factor, los resultados se muestran en la tabla 25.

A través de la prueba paramétrica Anova, se obtuvieron los siguientes resultados, para el criterio de elementos tangibles se obtuvo .954; fiabilidad .555, capacidad de respuesta .374, seguridad .579 y empatía .843, la totalidad de los valores son mayores al p -valor según los resultados obtenidos, se concluye que no se rechaza la hipótesis nula 3, por lo tanto, se acepta las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio en relación al grado académico del colaborador. La representación gráfica de los resultados estadísticos obtenidos se muestra en la Figura 11, donde se observa que lo colaboradores que se encuentran en el grado académico de doctor, le dan mayor importancia al criterio de elementos tangibles y seguridad en relación a los demás criterios; con respecto al grado académico de magister le dan mayor relevancia al criterio de fiabilidad.

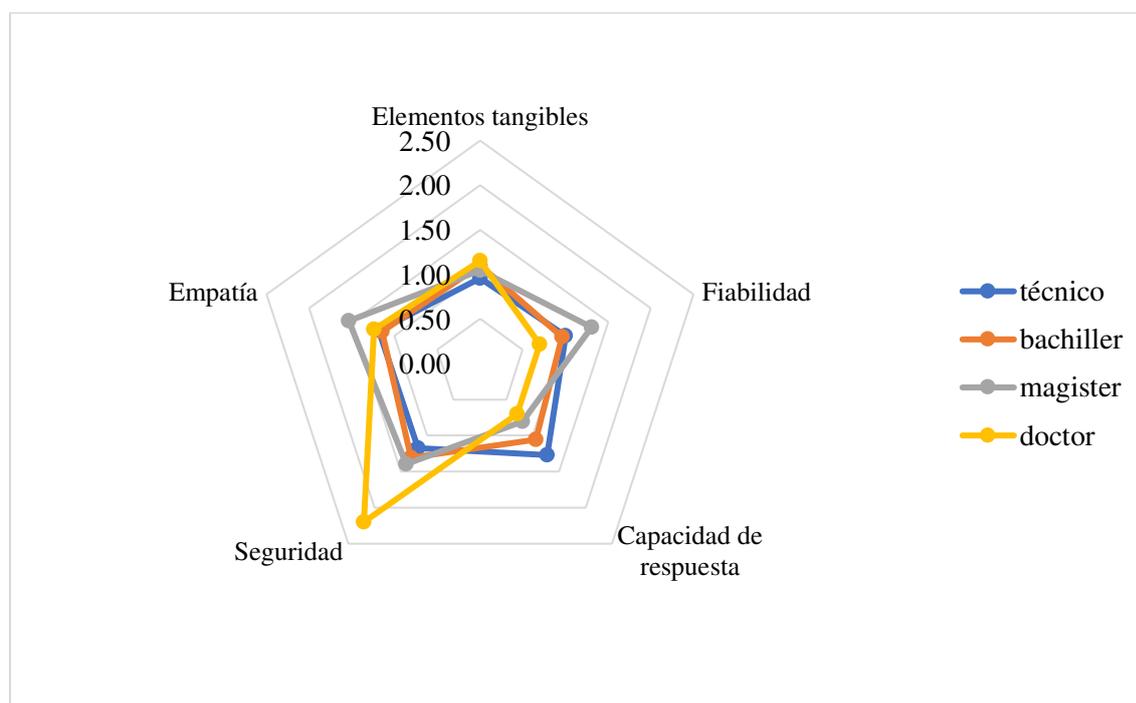


Figura 11. Diferencia de la expectativa según grado académico.

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

5.3.5. Contrastación y comprobación de la Hip General

Con la finalidad de realizar la contratación de la hipótesis general se emplearon diversas pruebas estadísticas con la cual se determinaron las diferencias existentes sobre la expectativa de la calidad de servicio teniendo en cuenta p valor obtenido en cada criterio considerando las variables género, edad, tiempo de servicio y grado académico a partir del cual se llegaron a los resultados presentados en la tabla 26, donde se concluye que no se rechaza la hipótesis general es decir que se acepta que si existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids.

Tabla 26.

Contrastación de la hipótesis general

Variable	Criterios					Decisión
	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	
Género	No rechazo	No rechazo	No rechazo	No rechazo	No rechazo	No rechazo
Edad	No rechazo	Rechazo	No rechazo	No rechazo	No rechazo	No rechazo
Tiempo de Servicio	No rechazo	No rechazo	No rechazo	Rechazo	No rechazo	No rechazo
Grado Académico	No rechazo	No rechazo	No rechazo	No rechazo	No rechazo	No rechazo

Nota: Obtenido del procesamiento de datos por SPSS

Capítulo VI: Discusión

En el capítulo de discusión se presenta la comparación de la investigación frente a investigaciones similares resaltando las diferencias y similitudes de las mismas. Asimismo, se expone las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

6.1. Discusión de resultados

A continuación se realizó la comparación del trabajo de investigación frente a otros trabajos de similar contenido donde se determinó las coincidencias y diferencias que se encontraron en los antecedentes empleados para el desarrollo de la investigación, lo cual permitió que a partir de analizar los resultados se pueda inferir conclusiones y recomendaciones relevantes para el presente trabajo de investigación.

A partir de los hallazgos encontrados en la investigación, se acepta la hipótesis general que establece que si existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids asimismo que las diferencias existentes son debido al género, edad, grado académico y tiempo de servicio

Comparando el proyecto de investigación perteneciente a Cervantes, Stefanell, Peralta, y Salgado, (2018) frente al trabajo desarrollado se encontró las siguientes coincidencias en primer lugar que se acepta que existen diferencias en el servicio prestado por los programas de Contaduría Pública y Administración de Empresas de igual manera en el presente trabajo se acepta las diferencias existentes en la expectativa de la calidad de servicio entre los colaboradores de la institución educativa, por otra parte, también existe similitud en el contexto donde se desarrolla la investigación el cual es el sector educativo asimismo con respecto a los criterios considerados son parecidas a los empleados en el presente estudio entre ellos se encuentra el criterio denominado infraestructura que concuerda con el criterio de elementos tangibles que se enfoca al tema de ambientes, infraestructura y equipos; el criterio de competencias del personal se asemeja al criterio de capacidad de respuesta ya que se enfoca en

la atención e interés del personal que brinda el servicio y con respecto al criterio de gestión del servicio se compara al criterio de empatía donde se considero el tema de atención personalizada y horarios de atención. La diferencia más relevante detectada fue que el trabajo de investigación desarrollado evaluó las expectativas de los colaboradores sobre la calidad de servicio y en el caso del antecedente utilizado para la discusión, evaluó la percepción de los estudiantes sobre la calidad de servicio de la universidad de Barranquilla.

Para la siguiente discusión se comparó la investigación desarrollada frente al trabajo presentado por Inquilla, Calsina, y Velazco, (2017) donde se concluyó que la calidad percibida en la UNA –PUNO se encuentra por muy debajo de la expectativas es decir que los usuarios esperaban un mejor servicio que el recibido; se identificaron las siguientes coincidencias; en ambas investigaciones se empleo el instrumento Servqual de tipo escala Liker y se considero cinco criterios (a) Elementos tangibles, (b) Fiabilidad, (c) Capacidad de respuesta, (d) Seguridad y (e) Empatía asimismo la muestra estaba conformada por estudiantes, docentes y personal administrativo y en el presente trabajo la muestra se compone por docentes y personal administrativo. Por otro lado con respecto a las diferencias encontradas en primer lugar el contexto donde se desarrollo el trabajo que se esta comparando es educación superior, y la presente investigación es en educación inicial – primaria tambien otra diferencia encontrada es que la investigación se enfoca en la percepción de la calidad de servicio y en la investigación llevada a acabo se evalúa las expectativas de la calidad servicio.

Entre la investigación de (Matsumoto Nishizawa, 2014) y el presente trabajo de investigación desarrollada se halló las siguientes coincidencias; en primer lugar el instrumento empleado para recabar información es el Servqual donde se consideraron 22 preguntas donde se manejo la escala de Likert del 1 al 7 donde 1 es fuertemente en desacuerdo y 7 fuertemente de acuerdo al igual que en el trabajo de investigación desarrollado por otra parte con respecto a los criterios utilizados en ambas investigaciones son cinco criterios como (a) Fiabilidad, (b)

Seguridad, (c) Empatía y (d) Elementos Tangibles y solo en una difieren, es el caso del criterio de capacidad de respuesta que es considerada como Sensibilidad en el trabajo perteneciente a Matsumoto. Entre las diferencias halladas primero en la investigación de Matsumoto se analizó las brechas entre la expectativa y la percepción de lo clientes con el objetivo de medir el nivel de la calidad de servicio que brinda la empresa de publicidad Ayuda Experto en el caso de la presente investigación se enfocó en medir las expectativas de los colaboradores de institución educativa Cyber Kids y otras de las diferencias encontradas es que la investigación en curso se desarrolló en una institución a diferencia de la otra investigación que se llevo a cabo en una empresa de publicidad por otro lado con respecto al trabajo de Matsumoto se halló que el criterio de mayor importancia para los clientes de la empresa Ayuda Experto es la Fiabilidad y la de menor importancia es la de elementos tangibles caso contrario en la investigación realizada donde para los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids, donde el criterio de Seguridad es considerada la más importante y la menos importante, el criterio de Capacidad de respuesta.

Para la siguiente discusión se presentó la investigación realizada por González Álvarez (2015) frente a la investigación en desarrolló donde se encontraron las siguientes coincidencias, para recabar los datos se utilizó la herramienta servqual la cual comprendía 22 declaraciones al igual en la presente investigación se empleo el modelo Servqual para obtener los datos requeridos asimismo en ambas investigaciones se consideraron cinco criterios (a) Elementos tangibles, (b) Fiabilidad, (c) Capacidad de respuesta, (d) Seguridad y (e) Empatía; asimismo otra coincidencia encontrada es que en la investigación que se desarrolló, el puntaje del cuestionario se determino en una escala del 1 al 7 donde 1 es fuertemente en desacuerdo y 7 fuertemente de acuerdo, al igual que en el trabajo presentado por Gonzáles; por otro lado entre las diferencias halladas en la investigación se encontro que el trabajo de Gonzáles considera el criterio de Fiabilidad como la de mayor importancia y la de menor importancia el criterio de

elementos tangibles a diferencia del trabajo que se desarrolló donde el criterio de mayor relevancia es la de Seguridad y la de menor relevancia es la de Capacidad de respuesta otra diferencia es que Gonzales enfocó la investigación a medir las percepciones de los clientes externos y en el caso de la presente investigación se midió las expectativas de los clientes internos asimismo ambas investigaciones difieren en el contexto donde se desarrollan, en un caso, en el sector bancario y de la otra parte el sector educativo.

Comparando el trabajo desarrollado por la estudiante De La Hoz Correa, (2014) frente al proyecto de investigación desarrollado se encontro las siguientes similitudes, primero el uso de la herramienta Servqual que en ambas inestigaciones se ha empleado para la recopilación de datos sin embargo en la presente investigación el cuestionario comprende 22 preguntas lo contrario a la investigación de De La Hoz donde el cuestionario fue adaptado a 18 preguntas por otra parte con respecto a los criterios considerados en ambas investigaciones fueron 5 (a) Elementos tangibles, (b) Fiabilidad, (c) Capacidad de respuesta, (d) Seguridad y (e) Empatía, pero en el caso de la investigación perteneciente a De La Hoz denomina al criterio de elementos tangibles como Tangibilidad pero se refiere igualmente al tema de infraestructura, equipos, entre otros. Con respecto a las diferencias halladas se menciona el contexto donde se desarrolla la investigación es el sector educativo y la otra investigación en el sector salud; además en el cuestionario la escala utilizada por De La Hoz es de 1 a 5 donde 1 nada importante y 5 muy inportante lo contrario a la investigación en desarrollo de la escala empleada va del 1 al 7 donde 1 se considera fuertemente en desacuerdo y 7 fuertemente de acuerdo otro punto en el que se diferencian es que la presente investigación se enfoco en medir las expectativas de los colaboradores de la institución educativa y en la otra investigación se busco adaptar y proponer una herramienta para medir las percepciones y expectativas de los pacientes de las empresas prestadoras de salud de Medellín.

Para la última discusión de resultados se comparo la presente investigación frente a la investigación desarrollada por Flores Cruz, (2016) comparando ambas investigaciones se hallaron las siguientes similitudes que ambas investigaciones se desarrollan en el contexto educativo aunque difiere el nivel uno es el nivel superior y el otro del nivel de inicial – primaria; además la finalidad de la investigación de Flores es conocer lo factores que influyen en la percepción y expectativas de la calidad de servicio de los estudiantes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac al igual que en la investigación desarrollada cuya finalidad es conocer los factores que influyen en las expectativas de los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids asimismo otra similitud es la herramienta empleada en ambas investigaciones es el Servqual la cual comprende 22 preguntas y también se considera 5 criterios en ambas investigaciones sin embargo difieren en los nombres de dos criterios en la presente investigación se considera como seguridad y empatía y en la investigación perteneciente a Flores lo consideran como proyección de seguridad y actitud empática respectivamente. Por otra parte entre las diferencias detectadas se encuentra que la investigación en desarrollo esta dirigida a los colaboradores y en el caso de la otra investigación se dirige a los estudiantes asimismo otra de las diferencias encontradas es que la investigación desarrollada busca medir las expectativas en cambio la investigación desarrollada por Flores mide tanto percepciones como expectativas; Con respecto al grado de importancia que se le da a cada criterio, para la investigación desarrollada consideran la seguridad como el criterio más importante y la capacidad de respuesta como la menos importante a diferencia del trabajo desarrollado por Flores donde el criterio de actitud empática es la más importante y la de menos importancia es la de proyección de seguridad.

Conclusiones

1. En el presente trabajo de investigación tuvo por finalidad, identificar las diferencias en la expectativas de la calidad de servicio entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids; por medio de la comprobación de hipótesis empleando diferentes pruebas estadísticas, se concluyó que a partir de los resultados obtenidos que si existen diferencias en la expectativas de los colaboradores sobre la calidad de servicio debido al género, edad, grado académico y tiempo de servicio; teniendo en cuenta que la calidad de servicio está asociada a 5 criterios: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía; con lo cual se ha concluido que el criterio considerado como el más importantes es el de seguridad donde se exige el tema de que los colaboradores sean amables y transmitan confianza para que los clientes se sientan satisfechos y seguros del servicio que reciben además de la importancia de que los colaboradores conozcan acerca de los servicios que se brinda para que se responda a las inquietudes de los clientes. Por otro lado otro criterio considerado como uno de los más importantes en el tema de la calidad de servicio, después de seguridad es el de empatía donde se considera que el tema de la atención debe ser personalizada, oportuna y amable.
2. Respecto al primer objetivo formulado, el de identificar las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids, a partir de la contrastación y comprobación de hipótesis a través de la diferentes pruebas estadísticas empleadas se concluyó que si existen diferencias en las expectativas de la calidad de servicio debido al género de los colaboradores según los datos obtenidos se infiere que el género femenino considera el criterio de empatía como la de mayor relevancia con respecto a los demás criterios, es decir exigen atención personalizada e inmediata con el fin de que no se prolongue los tiempo de espera además que buscan que se responda a todas sus necesidades; a diferencia del género masculino que considera de

mayor importancia el criterio de seguridad donde esperan de parte de los colaboradores que transmitan confianza a los clientes para realizar cualquier operación asimismo que cuenten con el conocimiento necesario para responder así a las inquietudes que se presenten además esperan un buen trato.

3. En cuanto al segundo objetivo formulado, se buscó identificar las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids, por medio de la contrastación y comprobación de hipótesis a través del uso de diversas pruebas estadísticas se concluyó que no se rechaza la hipótesis nula por lo tanto se acepta que si existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad de los colaboradores, en el rango de edad de 20 a 24 y los de 40 a 44 años enfocan su interés en el criterio de empatía es decir consideren mucho más importante que la institución cuente con suficiente personal para que brinde atención personalizada además de que se reconozca y prioricen las necesidades de los clientes. Por otra parte se visualiza que para los colaboradores mayores de 25 años en adelante, sus expectativas de la calidad de servicio están distribuidas balanceadamente entre los 5 criterios sin embargo siempre se considera un criterio como el más importante en relación a los demás; para la edades que fluctúan de 25 a 29 y de 50 a 54 el criterio de mayor relevancia es el de fiabilidad, dicho de otro modo lo que se espera es que la institución muestre interés en resolver los problemas de los clientes asimismo que cumplan con lo que prometen; para la edades de 30 a 34 el criterio principal estimado es el de capacidad de respuesta que en otras palabras, si el personal se muestra dispuesto a ayudar a resolver las inquietudes de los clientes. El criterio de seguridad es considerado como el criterio más significativo para los colaboradores que se ubican en las edades de 35 a 39 puesto que es más importante que los colaboradores infundan confianza además de tener el conocimiento necesario para absolver las dudas requeridas.

4. El tercer objetivo con respecto a identificar las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids; a través de la contrastación y comprobación de hipótesis, haciendo uso de diversas pruebas estadísticas se concluyó que si existen diferencias teniendo en consideración el tiempo de servicio; para los colaboradores con tiempo de servicio en el rango de 5 a 6 años le dan mayor prioridad al tema de que la institución cuente con ambientes agradables y equipos modernos asimismo valoran el tema de la atención por parte de los colaboradores. Con respecto a los colaboradores con menos de 5 años de tiempo de servicio sus expectativas se distribuyen a lo largo de los 5 criterios, existen diferencias, pero no muy significativas.
5. Para finalizar, en el último objetivo se identificó las diferencias en las expectativas de la calidad de servicio debido al grado académico entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids, por medio de la contrastación y comprobación de hipótesis empleando diferentes pruebas estadísticas, con los resultados obtenidos se concluyó lo siguiente, que si existen diferencias debido al grado académico en las expectativas de los colaboradores; entre las diferencias identificadas se encuentra que los colaboradores con grado de doctor tienden a enfocarse en el criterio de seguridad es decir consideran relevante sentirse seguro con las transacciones realizadas dentro de la institución además que el personal debe transmitir confianza y amabilidad por otro lado el criterio de empatía es el más valorado por los colaboradores con grado académico de magister considerar que es más relevante darle prioridad a los intereses de los clientes y brindar una atención personalizada. Con respecto a los colaboradores con grado académico de bachiller al igual que los colaboradores con grado de doctor valoran más el criterio de seguridad y los colaboradores de grado académico de técnico optan por el criterio de capacidad de respuesta ellos le dan más importancia a que el servicio se preste en el momento que

necesite y se disponga del tiempo necesario para absolver las consultas de los clientes. Para concluir se menciona mientras mayor sea el grado académico las diferencias se muestran más marcadas al contrario con respecto a los grados académicos de bachilleres y técnico donde sus diferencias no son muy significativas.

Recomendaciones

1. Al comprobarse la existencia de diferencias en las expectativas de la calidad de servicio entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids se recomienda al director de la institución educativa implementar programas de gestión de la calidad de servicio con la finalidad de mejorarla asimismo lograr cubrir las expectativas de los padres de familia los cuales se muestran cada vez más exigentes con respecto al servicio que reciben no basta con brindar un buen servicio si no este debe ir acompañado de calidad es decir ofrecer el servicio en el momento oportuno además la atención debe ser amable, personalizada y rápida. La institución se debe enfocar en superar las expectativas de los clientes y prestar mayor atención a los criterios de seguridad y empatía los cuales han sido considerados como los criterios de mayor importancia.
2. La investigación concluyó que existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids, para lo cual se recomienda fortalecer los criterios más valorados con respecto al género masculino, el criterio considerado como el más importante es el de seguridad y para el género femenino, la empatía para lo cual se propone implementar protocolos de servicio donde se detalle el trato para con los clientes tanto externos como internos facilitando así la interacción con los mismos además de agilizar los procedimientos de atención al cliente para así mejorar la calidad y experiencia del servicio.
3. Con respecto a la conclusión sobre si existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad de los colaboradores en la cual se comprobó que si existen tales diferencias se recomienda reforzar los 5 criterios puesto que concluyó que se presta la misma atención a los diversos criterios para eliminar así falencias presentes en la calidad de servicio por tal motivo se recomienda el uso de sistemas de información como la creación de portales virtuales con el fin de que los padres de familia puedan acceder a la

información en tiempo real como boletas de notas, asistencia o realizar trámites online de tal manera se agilizaría los procesos sin la necesidad de que los padres se acerquen a las instalaciones del centro educativo, asimismo se reforzaría los criterios de capacidad de respuesta y fiabilidad donde se hace énfasis sobre si la atención brindada se da en el momento oportuno es decir cuando el cliente lo solicita.

4. Con respecto a la tercera conclusión donde se comprobó que si existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids en el cual se menciona que los colaboradores con mayor tiempo de servicio consideran relevante contar con equipos modernos y ambientes visualmente agradables por tal caso lo más recomendable es implementar mejor las aulas, por ejemplo contar con proyectores y proporcionar *tablets* para los alumnos para que de tal manera las clases resulten más didácticas asimismo equipar mejor los laboratorios, centros de cómputos además es necesario incluir una sala de uso exclusivo para los docentes, espacios recreativos, biblioteca además de un tópico de enfermería para los clientes internos y externos ya que la institución no cuenta con estos servicios hasta el momento con la única finalidad de lograr el bienestar tanto de alumnos como docentes
5. Para finalizar, con respecto a la conclusión de que si existen diferencias debido al grado académico en las expectativas de los colaboradores se comprobó que si existen diferencias donde consideran el criterio de seguridad y empatía como los más preponderantes donde se busca que los colaboradores logren un nivel de confianza con los padres de familia asimismo de que se sientan conformes con las operaciones que realicen dentro de la institución para lo cual se recomienda llevar a cabo charlas y/o capacitaciones dirigida a todos los colaboradores que forman parte de la institución en el desarrollo de habilidades comunicativas con el propósito de mejorar su capacidad para relacionarse e interactuar con padres de familia y alumnos para brindar una atención más personalizada y transmitir un

grado de confianza que permita a los clientes externos sentirse con mayor comodidad y satisfacción.

Referencias

- Aguayo, R. (1990). *El método Deming: Los Fundamentos Sobre Calidad y Dirección de Empresas que el Famoso Experto Enseñó a los Japoneses*. Madrid: Ediciones Javier Vergara S.A.
- Álvarez García, T. (1995). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*. Salamanca. Obtenido de http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf
- Beltrán, A., & Seinfeld, J. (2013). *La trampa educativa en el Perú: Cuando la educación llega a muchos pero sirve a pocos*. Lima: Universidad del Pacífico. Obtenido de <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1419/TrampaeducativaBeltranArlette2013.pdf>
- Berlinches Cerezo, A. (2006). *Calidad*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (3ra Edición ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Carrasco Díaz, S. (2008). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Carro Paz, R., & Gonzáles Gómez, D. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Argentina.
- Cervantes Atia, V., Stefanell Santiago, Í. C., Peralta Miranda, P., & Salgado Herrera, R. P. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511654337003>
- De La Hoz Correa, A. P. (2014). Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín. *CES Salud Pública*, 5(2), 107-116.

- De Nieves Nieto, C., & Ros Mc Donnell, L. (2006). *Comparación entre los modelos de gestión de calidad total: EFQM, Gerencial de Deming, Iberoamericano para la excelencia y Malcom Baldrige. Situación frente al ISO 9000*. Valencia : Universidad Politécnica de Cartagena.
- Domínguez, H. (2006). *El servicio Invisible: Fundamento de un buen servicio al cliente*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Droppelmann, G. (2018). Pruebas de Normalidad. *Actualizaciones Clínica MEDS*, 2(1), 5.
- El Comercio. (24 de Marzo de 2019). *Educación en el Perú: Calidad educativa no estaría justificando las inversiones*.
- El Peruano. (24 de Diciembre de 2015). Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos. *El Peruano*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/reglamento-del-registro-nacional-de-grados-y-titulos-resolucion-no-009-2015-suneducd-1327036-1>
- Flores Cruz, D. J. (2016). *Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Flores, D. (2015). *Calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en I.E. del distrito de Tamburco, Abancay - 2014*. . Abancay: Universidad Cesar Vallejo,.
- Gaitan Rebollo, L. K. (2007). *Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Gestión. (2017). *Calidad ante todo*.
- González Álvarez, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113-135.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw- Hill.
- Hodson, W. K. (1989). *Manual del Ingeniero Industrial* (4a ed., Vols. I-II). México: McGraw-Hill.
- Inquilla Mamani, J., Calsina Ponce, W. C., & Velazco Reyes, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno – Perú 2017. *Comuniación*, 8(1).
- ISO. (2015). *ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Ginebra. Obtenido de file:///E:/TESIS/2018/BIBLIOGRAFIA/libros/Norma%20ISO%209000_2015%20Vocabulario%20Fundamentos.pdf
- ISO. (20 de Mayo de 2019). *International Organization for Standardization*. Obtenido de <https://www.iso.org/home.html>
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (2001). *Manual de Calidad* (5a ed. ed., Vol. 2). Madrid: McGraw - Hill .
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México: Pearson Educación.
- Ladrón de Guevara Acuña, U. (2009). *Medición de la satisfacción del cliente interno en una empresa de transformación*. México: Universidad Veracruzana.
- Lopez Cubino, R. (2001). *Modelos de Gestion de Calidad*. Madrid. Obtenido de <http://www.jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf>
- March, A. (2007). *Una nota sobre la calidad: Los puntos de vista de Deming, Juran y Crosby*. Boston: Harvard Business School.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*.

- Medina Brito, M. (2006). *Los equipos multiculturales en la empresa multinacional: un modelo explicativo de sus resultados*. Universidad de las Palmas de Gran Canaria, España. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis/2006/mpmb/>
- Nava Carbellido, V. M. (2006). *¿Que es la calidad? : Conceptos, gurús y modelos fundamentales*. México: Limusa.
- Omachonu, V. K., & Ross, J. E. (1995). *Principios de la Calidad Total*. México: Diana.
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/topics/gender/es/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2012). *Definición.De*. Obtenido de Definición.De: <https://definicion.de/edad/>
- Ruiz, J., & López, C. (2004). *La Gestión por Calidad Total en la Empresa Moderna*. Madrid: Alfaomega Grupo editores S.A.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigacion*. Venezuela: Panapo.
- SINEACE. (2016). Modelo de acreditacion para instituciones de educacion básica. Perú.
- Sosa Pulido, D. (2008). *Administración por calidad*. México: Limusa.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio* (1 era ed.). Argentina: Dunken.
- UNESCO. (08 de Noviembre de 2004). *La calidad de la educación es insuficiente para lograr la Educación para Todos en 2015*. doi:http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=23451&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
- UNICEF. (19 de Noviembre de 2018). *Qué Hacemos*. Obtenido de <https://www.unicef.org/spanish/education/>
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2006). *Calidad y Servicio: Conceptos y herramientas*. Bogotá: Ecoe.
- Velasco Sánchez, J. (2010). *Gestion de la calidad, mejora continua y sistemas de gestión*. Madrid: Pirámide.

Velasquez Fernández, A., & Rey Cordova, N. (1999). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.

Viviana Cervantes Atia vcervantes1@unisimonbolivar.edu.co Universidad Simón Bolívar Barranquilla, C. Í. (s.f.).

Wolters Kluwer. (21 de Junio de 2010). *Wolters Kluwer*. Obtenido de Antigüedad y tiempo de servicios en la relación laboral: <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/reglamento-del-registro-nacional-de-grados-y-titulos-resolucion-no-009-2015-suneducd-1327036-1>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios : Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos S.A.

Apéndice A

Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids?	Identificar las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids.	Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids	Dependiente: (Ñaupas et al., 2014) <ul style="list-style-type: none"> • Expectativa de la calidad de servicio. (Zeithaml et al., 1993) 	<ul style="list-style-type: none"> • Método general: Científico (Hernández et al., 2014) • Método específico: Deductivo (Bernal, 2010) • Enfoque: Cuantitativo • Tipo: Básica (Ñaupas et al., 2014) • Nivel: Descriptiva (Ñaupas et al., 2014) • Diseño: No experimental • Alcance: Transeccional • Población: 24 colaboradores administrativos, docentes y de servicio de la institución educativa Cyber Kids. • Muestra: Probabilístico Aleatorio Simple
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Intervinientes: (Ñaupas et al., 2014) <ul style="list-style-type: none"> • Género • Edad • Tiempo de servicio • Grado académico 	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids? • ¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids? • ¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids? • ¿Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al grado académico entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids? 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids. • Identificar las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids. • Identificar las diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids. • Identificar las diferencias en las expectativas de la calidad de servicio debido al grado académico entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al género entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids. • Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido a la edad entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids. • Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al tiempo de servicio entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids. • Existen diferencias en la expectativa de la calidad de servicio debido al grado académico entre los colaboradores de la institución educativa Cyber Kids. 		

Apéndice B

Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Criterios	Ítem	Valores	Escala	Valor final
Dependiente: Expectativa de la calidad de servicio. (Zeithaml, Parasuraman, y Berry, 1993)	Se refiere a la valoración que brinda un cliente acerca de cómo espera recibir un servicio de una determinada empresa (Flores, 2015)	Elementos tangibles	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.	1=Fuertemente en desacuerdo 7= Fuertemente de acuerdo	Ordinal	(p1+p2+p3+p4)/4
		Fiabilidad	5. Mi institución educativa, cumple con lo que promete. 6. 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.			(p5+p6+p7+p8+p9)/5
		Capacidad de respuesta	10. En mi institución educativa, el personal informa con precisión a los clientes de cuando concluirá cada servicio. 11. En mi institución educativa, el personal siempre brinda una atención puntual a los clientes. 12. En mi institución educativa, el personal siempre se muestra deseoso de ayudar a los clientes. 13. En mi institución educativa, el personal siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los clientes.			(p10+p11+p12+p13)/4
		Seguridad	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.			(p14+p15+p16+p17)/4
		Empatía	18. Mi institución educativa, brinda a los clientes atención personalizada. 19. Mi institución educativa, tiene un horario conveniente en sus servicios para atender a todos sus clientes. 20. Mi institución educativa, cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los clientes. 21. Mi institución educativa, tiene como prioridad los intereses de los clientes. 22. Mi institución educativa, entiende las necesidades específicas de los clientes cuando les ofrece algún servicio.			(p18+p19+p20+p21+p22)/5
Intervinientes Demográficas	Se conceptualiza como datos que expresan ciertas características o aspectos de una determinada población. (GeoEnciclopedia, 2019)	Género		1=Masculino 2=Femenino	Nominal	
		Edad		1= de 20 a 24 años 2= de 25 a 29 años 3= de 30 a 34 años 4= de 35 a 39 años 5= de 40 a 44 años 6= de 45 a 49 años 7= de 50 a 54 años 8= de 55 a 59 años 9= mayor a 59 años		
		Tiempo de servicio		1= menor a 1 año 2= de 1 a 2 años 3= de 3 a 4 años 4= de 5 a 6 años 5= de 7 a 8 años 6= de 9 a 10 años 7= más de 10 años		
		Grado académico		1= sin grado 2= técnico 3= bachiller 4= magister 5= doctor		

Apéndice C

Instrumentos de recolección de datos



SERVICE QUALITY MODEL
Instrumento de Evaluación de la Calidad de Servicio

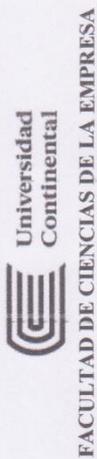
		Expectativa
1	Mi institución educativa, cuenta con equipos de aspectos modernos	
2	Mi institución educativa, tiene instalaciones visualmente agradables.	
3	Mi institución educativa, cuenta con personal de apariencia impecable.	
4	Mi institución educativa, cuenta con folletos, afiches, comprobantes, y formularios de diseño agradable.	
5	Mi institución educativa, cumple con lo que promete.	
6	En mi institución educativa, el personal muestra sincero interes en resolver los problemas del cliente.	
7	Mi institución educativa, realiza las cosas bien en la primera oportunidad.	
8	Mi institución educativa, entrega los servicios a los clientes en el momento en que lo prometieron.	
9	Mi institución educativa, insiste en llevar sus registros y documentos libre de errores.	
10	En mi institución educativa, el personal informa con precisión a los cliente de cuando concluirá cada servicio.	
11	En mi institución educativa, el personal siempre brinda una atención puntual a los clientes.	
12	En mi institución educativa, el personal siempre se muestra deseoso de ayudar a los clientes.	
13	En mi institución educativa, el personal siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los clientes.	
14	En mi institución educativa, el comportamiento del personal infunde confianza en los clientes.	
15	En mi institución educativa, los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa.	
16	En mi institución educativa, el personal es cortés (amable) en la atención a los clientes.	
17	En mi institución educativa, el personal tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los clientes.	
18	Mi institución educativa, brinda a los clientes atención personalizada.	
19	Mi institución educativa, tiene un horario conveniente en sus servicios para atender a todos sus clientes.	
20	Mi institución educativa, cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los clientes.	
21	Mi institución educativa, tiene como prioridad los intereses de los clientes.	
22	Mi institución educativa, entiende las necesidades específicas de los clientes cuando les ofrece algún servicio.	
		Puntaje
A	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación que se utiliza.	
B	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma segura y precisa	
C	Disposición de la institución educativa para ayudar a los clientes a darles un servicio rápido.	
D	Conocimiento y trato amable de los empleados y su habilidad para transmitir un sentimiento de fe y confianza.	
E	Cuidado y atención individualizada que la institución educativa les 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 D

Validación de instrumentos por juicio de expertos



Validación de expertos

Estimado profesional usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para la investigación de los estudiantes de la UC. En razón a ello se le facilita el instrumento de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacer sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación. Dicho instrumento será empleado para la elaboración de una tesis.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener la información válida, criterio requerido para toda la investigación. A continuación, sírvase identificar cada ítem y califique marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacer alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

Investigación Titulada: "Expectativa de los colaboradores sobre la calidad de servicio en la I.EE. Cyber Kids en la ciudad de Huancayo"

Ítems	Validez de contenido		Validez de criterio		Validez de constructo		Observaciones
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1. Mi institución educativa, cuenta con equipos de aspectos modernos	X		X		X		
2. Mi institución educativa, tiene instalaciones visualmente agradables.	X		X		X		
3. Mi institución educativa, cuenta con personal de apariencia impecable.	X		X		X		
4. Mi institución educativa, cuenta con folletos, afiches, comprobantes, y formularios de diseño agradable.	X		X		X		
5. Mi institución educativa, cumple con lo que promete.	X		X		X		
6. En mi institución educativa, el personal muestra sincero interés en resolver los problemas del cliente.	X		X		X		
7. Mi institución educativa, realiza las cosas bien en la primera oportunidad.	X		X		X		
8. Mi institución educativa, entrega los servicios a los clientes en el momento en que lo prometieron.	X		X		X		

El ítem contribuye a medir el indicador planteado

Por cada calificación con "No", por favor plantee una recomendación para cumplir con la validez.



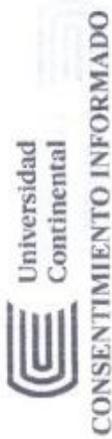
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

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

APELLIDOS Y NOMBRES: CABAS RIVERA MARGA ANTONIO FECHA: 3/12/2011
GRADO ACADÉMICO: MAESTRO ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION CARGO: DOCENTE
INSTITUCIÓN: Universidad Continental TELÉFONO: 958523554 FIRMA:

Apéndice E

Consentimiento informado



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

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	Nº DNI	FIRMA
16	Núñez Achante, Jeanneth Monica	45207395	
17	Bernaldes Bertolotto, Emma Vanessa	21286631	
18	Muñoz Garbó Stefany Karibel	47373912	
19	Rojas Coghuanca Karina Leslie	43114436	
20	Heraldes Oyola Madari	40270923	
21	Rivera Villegas Ruth	46062695	
22	Rojas Huarcayo Natali	45782580	
23	Vega Vilchez, Thalía	46544091	
24	Inga Ortega Sara	20107548	
25	Alvariz De la Cruz Mary	46192596	
26	Meza Lopez Jani Feanoo	20070133	
27	N SEDANO PÉREZ, Nely C.	45725123	
28	Edwin Torres Are	20508224	
29	Buendía Bajurano Rocío Guermen	40416321	
30	Valduleso Vento Maria Isabel	20055007	

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

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	Nº DNI	FIRMA
1	Vilagze Ortiz Yeny Roxana.	46646851.	
2	Navarro Laurente Gina	42328797	
3	Velarde Chávez Susan	42893957	
4	Peisda Vilchez ortega	99990088	
5	Nataly Katty Méjico Pogodos	42371153	
6	Yopangui Rivera Juana Isabel	20074851	
7	Amy Sulcares Vera	45237546	
8	Catherinez Ortega Perez	46478544	
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Apéndice F

Matriz de Comunalidades

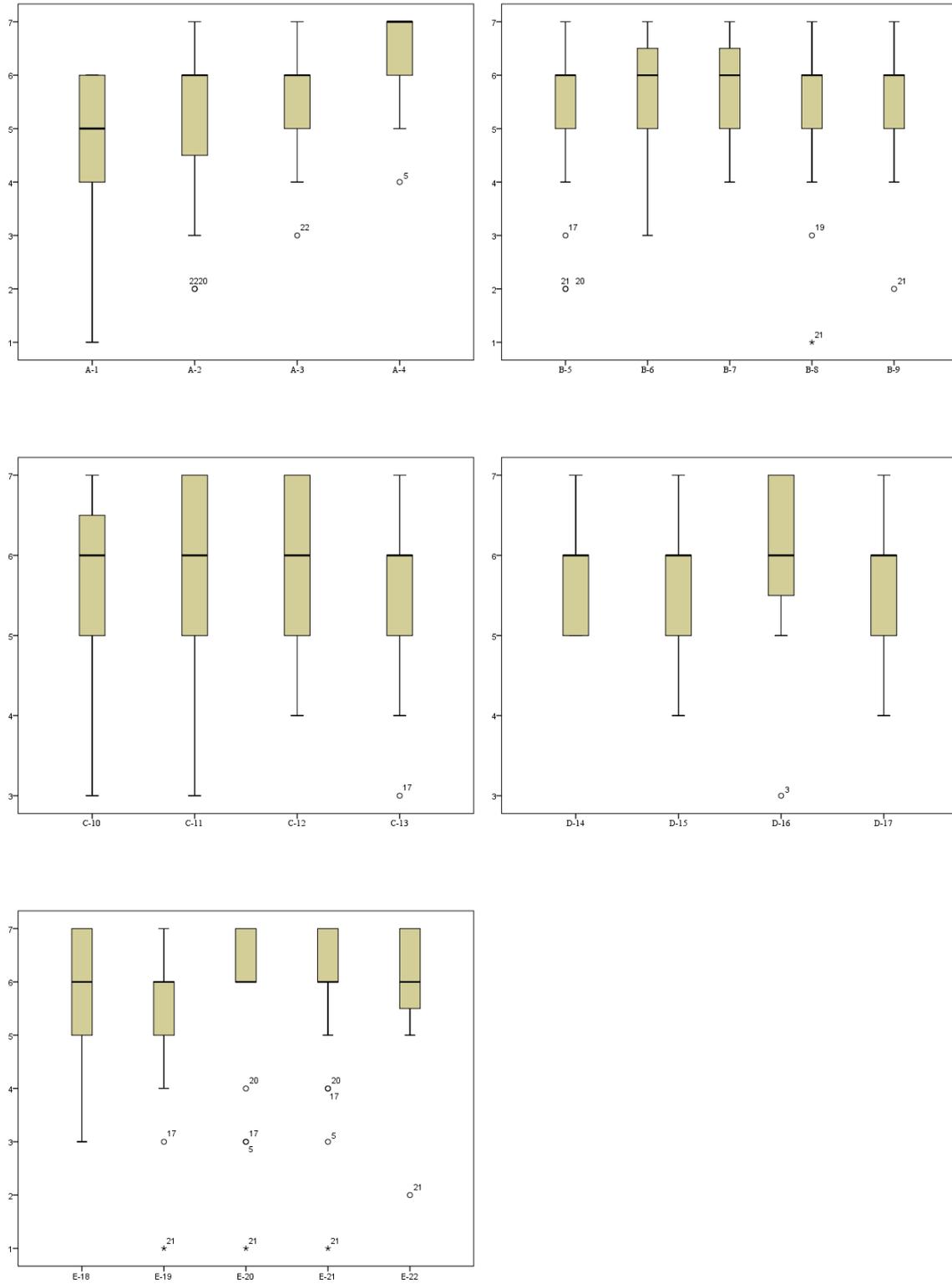
Matriz de Comunalidades

	Inicial	Extracción
Cuenta con equipos de aspectos modernos	1,000	,870
Tiene instalaciones visualmente agradables	1,000	,790
Cuenta con personal de apariencia impecable	1,000	,866
Cuenta con folletos, afiches, comprobantes, y formularios de diseño agradable	1,000	,775
Cumple con lo que promete	1,000	,760
El personal muestra sincero interés en resolver los problemas del cliente	1,000	,819
Realiza las cosas bien en la primera oportunidad	1,000	,745
Entrega los servicios a los clientes en el momento en que lo prometieron	1,000	,758
Insiste en llevar sus registros y documentos libre de errores	1,000	,691
El personal informa con precisión a los cliente de cuando concluirá cada servicio	1,000	,744
El personal siempre brinda una atención puntual a los clientes	1,000	,813
El personal siempre se muestra deseoso de ayudar a los clientes	1,000	,721
El personal siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los clientes	1,000	,826
El comportamiento del personal infunde confianza en los clientes	1,000	,882
Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la institución	1,000	,866
El personal es cortés y amable en la atención a los clientes	1,000	,617
El personal tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los clientes	1,000	,819
Brinda a los clientes atención personalizada	1,000	,859
Tiene un horario conveniente en sus servicios para atender a todos sus clientes	1,000	,890
Cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los clientes	1,000	,915
Tiene como prioridad los intereses de los clientes	1,000	,902
Entiende las necesidades específicas de los clientes cuando les ofrece algún servicio.	1,000	,852

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Apéndice G

Diagrama de cajas y bigotes por criterio de calidad de servicio



Apéndice H

Descriptivo por pregunta

	Escala	f°	%
Cuenta con equipos de aspectos modernos	1	1	4.3
	2	1	4.3
	3	2	8.7
	4	4	17.4
	5	7	30.4
	6	8	34.8
Tiene instalaciones visualmente agradables	2	2	8.7
	3	1	4.3
	4	3	13.0
	5	4	17.4
	6	10	43.5
	7	3	13.0
Cuenta con personal de apariencia impecable	3	1	4.3
	4	2	8.7
	5	7	30.4
	6	8	34.8
	7	5	21.7
Cuenta con folletos, afiches, comprobantes, y formularios de diseño agradable	4	1	4.3
	5	3	13.0
	6	6	26.1
	7	13	56.5
Cumple con lo que promete	2	2	8.7
	3	1	4.3
	4	1	4.3
	5	6	26.1
	6	8	34.8
	7	5	21.7
El personal muestra sincero interés en resolver los problemas del cliente	3	1	4.3
	4	3	13.0
	5	5	21.7
	6	8	34.8
	7	6	26.1
Realiza las cosas bien en la primera oportunidad	4	1	4.3
	5	9	39.1
	6	7	30.4
	7	6	26.1
Entrega los servicios a los clientes en el momento en que lo prometieron	1	1	4.3
	3	1	4.3
	4	2	8.7
	5	7	30.4
	6	7	30.4

	7	5	21.7
Insiste en llevar sus registros y documentos libre de errores	2	1	4.3
	4	2	8.7
	5	5	21.7
	6	10	43.5
	7	5	21.7
El personal informa con precisión a los cliente de cuando concluirá cada servicio	3	1	4.3
	4	2	8.7
	5	4	17.4
	6	10	43.5
	7	6	26.1
El personal siempre brinda una atención puntual a los clientes	3	1	4.3
	4	3	13.0
	5	5	21.7
	6	7	30.4
	7	7	30.4
El personal siempre se muestra deseoso de ayudar a los clientes	4	2	8.7
	5	5	21.7
	6	8	34.8
	7	8	34.8
El personal siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los clientes	3	1	4.3
	4	2	8.7
	5	6	26.1
	6	9	39.1
	7	5	21.7
El comportamiento del personal infunde confianza en los clientes	5	7	30.4
	6	11	47.8
	7	5	21.7
Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la institución	4	3	13.0
	5	4	17.4
	6	13	56.5
	7	3	13.0
El personal es cortés y amable en la atención a los clientes	3	1	4.3
	5	5	21.7
	6	8	34.8
	7	9	39.1
El personal tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los clientes	4	3	13.0
	5	5	21.7
	6	12	52.2
	7	3	13.0
Brinda a los clientes atención personalizada	3	2	8.7
	4	1	4.3
	5	4	17.4
	6	8	34.8
	7	8	34.8

Tiene un horario conveniente en sus servicios para atender a todos sus clientes	1	1	4.3
	3	1	4.3
	4	3	13.0
	5	2	8.7
	6	11	47.8
	7	5	21.7
Cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los clientes	1	1	4.3
	3	2	8.7
	4	1	4.3
	6	9	39.1
	7	10	43.5
Tiene como prioridad los intereses de los clientes	1	1	4.3
	3	1	4.3
	4	2	8.7
	5	1	4.3
	6	8	34.8
	7	10	43.5
Entiende las necesidades específicas de los clientes cuando les ofrece algún servicio.	2	1	4.3
	5	5	21.7
	6	8	34.8
	7	9	39.1

Apéndice I

Guía de Entrevista

GUÍA DE ENTREVISTA	
DATOS PERSONALES	
CARGO	
TIEMPO DE SERVICIO	
INSTITUCIÓN EDUCATIVA	
FECHA DE ENTREVISTA	
PREGUNTAS	
1. ¿Qué significa para Ud. calidad de servicio?	
2. ¿Se lleva a cabo la gestión de la calidad de servicio en la institución?	
3. ¿De qué forma se lleva a cabo la gestión de la calidad de servicio en la institución?	
4. ¿Cuál es la importancia de la gestión de la calidad de servicio en la institución?	
5. ¿Conoce los factores que influyen en la calidad de servicio?	
6. ¿Cuántos colaboradores en total laboran en la institución?	
7. ¿Se ha realizado alguna evaluación para medir la calidad de servicio?	
8. ¿Conoce Ud. las expectativas de sus colaboradores sobre la calidad de servicio brindada?	