

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

“Calidad de Servicio y Satisfacción de los Clientes en la I.E.P. Trilenium Internacional - El Tambo – 2018”

Para optar : Título Profesional de Licenciado en
Administración.

Autora : Bach. Manrique Lezama, Dodi Lisbet

Asesor : Mg. Santana Camargo, Walter Rubén

Línea de Investigación

Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de Los
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación: 08/05/2019 - 17/05/2020

Huancayo – Perú

2020

HOJA DE APROBACION DE LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

1

TESIS

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS
CLIENTES EN LA I.E.P. TRILENIUM INTERNACIONAL - EL
TAMBO - 2018”

PRESENTADO POR:

Bach. Dodi Lisbet Manrique Lezama

PARA OPTAR EL TITULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRESIDENTE	:	_____
		DR. FREDI GUTIERREZ MARTINEZ
PRIMER MIEMBRO	:	_____
		MTRA. DORIS ISABEL ALVARADO CANTURIN
SEGUNDO MIEMBRO	:	_____
		MTRO. PAUL DENISMARTINEZ VITOR
TERCER MIEMBRO	:	_____
		MG. GRACIELA SOLEDAD VERASTEGUI V.

Huancayo, ... de de 2020

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Título : Calidad de Servicio y Satisfacción de los Clientes en la I.E.P. Trilenium Internacional - El Tambo – 2018.

Para optar : Título de Licenciado en Administración

Autora : Bach. Manrique Lezama, Dodi Lisbet

Asesor : Mg. Santana Camargo, Walter Rubén

Línea de Investigación Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de Los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación: 08/05/2019 - 17/05/2020

Huancayo – Perú

2020

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN
LA I.E.P. TRILENIUM INTERNACIONAL - EL TAMBO – 2018.

Asesor
Mg. Walter Rubén Santana Camargo

DEDICATORIA

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme y estar a mi lado, a mis padres por el gran amor, ejemplo y apoyo incondicional, en este camino de cumplir mis metas y ser una profesional de éxito, a mis docentes por brindarme una educación académica profesional integral que me permiten desarrollar la capacidad de implementar estos conocimientos en la práctica ante un problema real.

La autora

AGRADECIMIENTO

A mis padres por ser el pilar fundamental en toda mi vida, tanto en la parte académica como espiritual, por su incondicional apoyo mantenido a través del tiempo, a mi Asesor Mg. Walter Rubén Santana Camargo por las enseñanzas vertidas, por su gran apoyo y motivación en la elaboración del proyecto de investigación; por el apoyo incondicional; por amor y dedicación en estimular el progreso profesional.

Dodi Lisbet Manrique Lezama

ÍNDICE

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen

Abstract

Introducción

CAPTITULO I..... 14

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 14

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA..... 14

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA 18

1.2.1. Delimitación Espacial..... 18

1.2.2. Delimitación Temporal 19

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática..... 19

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 19

1.3.1. Problema General 19

1.3.2. Problema Específico 19

1.4. JUSTIFICACIÓN..... 20

1.4.1. Justificación Social 20

1.4.2. Justificación Teórica 20

1.4.3. Justificación Metodológica 20

1.4.4. Justificación Práctica 21

1.4.5.	Justificación de Conveniencia	21
1.5.	OBJETIVOS	21
1.5.1.	Objetivo General	21
1.5.2.	Objetivo Especifico.....	21
CAPÍTULO II.....		23
II.	MARCO TEORICO	23
2.1.	Antecedentes del Estudio	23
2.2.	BASES TEÓRICAS.....	30
2.2.1.	Calidad de Servicio.....	30
2.2.2.	Satisfacción de los Clientes	36
2.3.	MARCO CONCEPTUAL.....	41
CAPITULO III.....		47
III.	HIPOTESIS	47
3.1.	HIPOTESIS GENERAL	47
3.2.	HIPOTESIS ESPECIFICA	47
3.3.	VARIABLES	48
CAPITULO IV		51
IV.	METODOLOGÍA	51
4.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	51
4.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	51
4.3.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	52

4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	52
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	52
4.5.1. Población	53
4.5.2. Muestra	54
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	55
4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos	55
4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos	55
4.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	55
4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	57
CAPÍTULO V	58
RESULTADOS	58
V. RESULTADOS	58
5.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.....	58
5.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS	68
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	78
DISCUSION DE RESULTADOS	78
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	87
ANEXOS	89
MATRIZ DE CONSISTENCIA	90

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	92
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO	95
CUESTIONARIO.....	97
CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	99
CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	121
FOTOS	130

Índice de tablas

Tabla 1: Matriculados por Periodo según grado 2004 - 2017	18
Tabla 2: Matriculados por periodo según grado 2004 - 2017	18
Tabla 3 Matricula del año 2017 en el Nivel Secundario	53
Tabla 4 Docentes del año 2017 Nivel Secundario.....	53
Tabla 5 Matricula del año 2017 en el Nivel Primaria.....	53
Tabla 6 Docentes del año 2017 Nivel Primaria.....	54
Tabla 7 Escala de interpretación de magnitud del Coeficiente de Correlación o Asociación.....	56
Tabla 8 Estadístico de Fiabilidad	57
Tabla 9 Dimensión Calidad de Servicio.....	58
Tabla 10 Dimensión de Satisfacción del Cliente.....	59
Tabla 11 Dimensión Tangibilidad.....	60
Tabla 12 Dimensión Fiabilidad	61
Tabla 13 Dimensión Capacidad de Respuesta.....	62
Tabla 14 Dimensión Seguridad	63
Tabla 15 Dimensión de Empatía	64
Tabla 16 Dimensión de Comunicación	65
Tabla 17 Dimensión de Expectativas	66
Tabla 18 Dimensión de Transparencia.....	67

Índice de Figuras

Figura 1 Centros Educativos a Nivel Nacional Acreditado	14
Figura 2 Modelo de las Brechas	32
Figura 3 Calidad de Servicio	59
Figura 4 Satisfacción del Cliente	60
Figura 5 Tangibilidad	61
Figura 6 Fiabilidad	62
Figura 7 Capacidad de Respuesta.....	63
Figura 8 Seguridad	64
Figura 9 Empatía	65
Figura 10 Comunicación	66
Figura 11 Expectativas	67
Figura 12 Transparencia.....	68

RESUMEN

La tesis denominada CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA I.E.P. TRILENIUM INTERNACIONAL - EL TAMBO – 2018, la misma que pretendía determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del I.E.P Trilenium Internacional, El Tambo-2018, teniendo como exigencia y planteando como Problema General: ¿Existe una relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción de los Clientes en la I.E.P. TRILENIUM INTERNACIONAL - EL TAMBO – 2018, estableciendo como Objetivo General: Establecer la relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción de los Clientes en los clientes en la I.E.P. TRILENIUM INTERNACIONAL - El Tambo – 2018, y la hipótesis de la investigación fue: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo – 2018.” la presente investigación es de enfoque cuantitativo, el método científico, teniendo como nivel de investigación correlacional, con diseño de investigación descriptivo correlacional, teniendo como tamaño de población a 406 y una muestra de 185 clientes, el instrumento que se utilizó fue el modelo SERVQUAL, con escala de Likert, se realizó la confiabilidad de la encuesta con el alfa de Cronbach la misma que arrojó 0.82.

Con esta investigación se buscó dar respuestas, tanto al problema general como a los específicos, también se debía demostrar la hipótesis general y específica, así también se buscó identificar, determinar y definir las variables.

Para poder dar respuestas a los problemas, objetivos e hipótesis, posteriormente a la aplicación del instrumento a la muestra identificada se pasó a la tabulación de la misma,

en el programa Spss, teniendo como resultado: la determinación que si existe una relación positiva media entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la I.E.P Trilenium Internacional El Tambo 2018.

PALABRAS CLAVES: Nivel de calidad, Modelo SERVQUAL, servicios educativos.

ABSTRAC

“The thesis called QUALITY OF SERVICE AND CUSTOMER SATISFACTION IN THE I.E.P. TRILENIUM INTERNACIONAL EL TAMBO - 2018, the same that sought to determine the relationship between the quality of service and customer satisfaction of the IEP Trilenium Internacional, El Tambo-2018, having as a requirement and posing as a General Problem: Is there a relationship between Quality of Service and Customer Satisfaction in the IEP TRILENIUM INTERNACIONAL EL TAMBO - 2018, establishing as General Objective: Establish the relationship between the Quality of Service and Customer Satisfaction in the clients in the I.E.P. TRILENIUM INTERNACIONAL EL Tambo - 2018, and the hypothesis of the research was: There is a significant relationship between the quality of service and the satisfaction of the clients of the I.E.P Trilenium Internacional El Tambo - 2018. "The present research is of a quantitative approach, the scientific method, having as a correlational research level, with a correlational descriptive research design, having a population size of 366 and a sample of 158 clients, the instrument used was the SERVQUAL model, With a Likert scale, the reliability of the survey was carried out with the crobach alpha, the same that yielded 0.82. "

With this research, it was sought to give answers, both to the general problem and to the specific ones, the general and specific hypothesis also had to be demonstrated, thus it was also sought to identify, determine and define the variables.

In order to provide answers to the problems, objectives and hypotheses, after applying the instrument to the identified sample, it was tabulated in the Spss program, resulting in: the determination that if there is an average positive relationship between quality of service and customer satisfaction at the IEP Trilenium Internacional El Tambo 2018. "

KEY WORDS: Quality level, SERVQUAL Model, educational services.

INTRODUCCIÓN

Desde hace mucho tiempo atrás y hasta la actualidad se ha escuchado y hablado mucho del servicio que se brinda al cliente, hoy en día ya con términos generales se aplican estrategias para mantener a un cliente satisfecho lo cual ayuda a diferenciarse de la competencia y asimismo hoy en día muchas organizaciones tienen como primer objetivo satisfacer a sus clientes, ya que ellos son el pilar para mantenerse en el mercado.

Con este proyecto de investigación se busca identificar la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Particular Trilenium Internacional, mediante la aplicación del modelo SERVQUAL.

El objetivo general de la presente investigación es establecer la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018, teniendo como objetivos específicos 1) Establecer la relación que existe entre la tangibilidad y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018. 2) Establecer la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018. 3) Establecer la relación que existe la capacidad de respuesta y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018. 4) Establecer la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018. 5) Establecer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

La presente investigación emplea como metodología el método científico de tipo básica, porque se centra en conocer la relación entre dos variables que son: calidad de servicio y

satisfacción de clientes, por lo que el diseño de investigación descriptivo correlacional nos permitirá estudiar la relación entre estas variables cuya muestra se toma en un solo momento.

Para cumplir de manera óptima con el objetivo trazado, la investigación se dividió en cuatro capítulos.

Capítulo I, en este capítulo se encuentra el planteamiento, formulación del problema tanto general como específico, así mismo se encontrará la justificación y los objetivos planteados la justificación y la delimitación de la investigación.

Capítulo II, en este capítulo se formula el marco teórico, iniciando por antecedentes internacionales, nacionales y locales, seguido de las bases teóricas y la definición de los términos.

Capítulo III, encontraremos la hipótesis general como también las específicas, las variables identificadas y por último encontraremos la matriz de operacionalización de las variables.

Capítulo IV, en este capítulo se detalla la metodología usada, el tipo y nivel de investigación, como también se encontrará la población y la muestra con la que se trabajó. asimismo se encontrara las técnicas e instrumento de recolección de datos.

Capítulo V, en este capítulo encontraremos la descripción de los resultados, la contrastación de resultados y la discusión de los resultados, por último, encontraremos las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

El motivo principal de esta investigación fue identificar las falencias en cuanto a calidad de servicio de la Institución Educativa Particular Trilenium Internación.

Entendemos que esta Institución Educativa, brinda un servicio aceptable, empero encontramos muchas falencias las mismas que son susceptibles para los usuarios y clientes,

pudimos identificar que es posible realizar propuestas relativas a la aplicación de modelos, procesos y procedimientos operativos óptimos con el fin de medir y garantizar la calidad en el servicio educativo. En esta investigación se buscó conocer la relación que existe entre las variables de estudio por lo que se usó el método científico que involucra un conjunto de procedimientos lógicos a través de los cuales se plantea el método científico y los métodos específicos además en base a esto se plantea los problemas, objetivos e hipótesis y los instrumentos de trabajo de investigación y de carácter cuantitativo que obedece al modelo de medición ingles propuesto por Parasuraman Zeithaml y Berry, ya que buscamos la mejora de la calidad de servicio en la institución.

La autora

CAPTITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La calidad en el servicio en cualquier organización empresarial del ámbito educativo es un factor relevante que permite cumplir con la visión, misión, metas y expectativas de la organización en la medida en que se realice permanentemente una mejora continua en todos los procesos operativos.

Ofrecer servicios educativos de calidad es una tarea compleja que debe cumplirse en todas las etapas de los procesos operativos de la organización educativa, por cuanto esta cualidad la percibe el cliente/usuario desde todos los ángulos de manera que se hace necesario ser sinceros a la hora de ofrecer los servicios que se van a entregar al cliente, pues estos cada día son más exigentes con las organizaciones educativas y suelen comparar los niveles de calidad de servicio que ofrecen estas

organizaciones con el fin de llevar a sus hijos para que les brinden los servicios educativos.

Se sabe que el desarrollo de un país está en función a la inversión en el sector educación, es por eso que los países desarrollados invierten más en el presupuesto educativo que en otros sectores, característica que coadyuva en su desarrollados.

“Dos principios caracterizan la mayoría de las tentativas de definición de lo que es una educación de calidad: el primero considera que el desarrollo cognitivo del educando es el objetivo explícito más importante de todo sistema educativo y, por consiguiente, su éxito en este ámbito constituye un indicador de la calidad de la educación que ha recibido; el segundo hace hincapié en el papel que desempeña la educación en la promoción de las actitudes y los valores relacionados con una buena conducta cívica”.(UNESCO 2004 pág. 2)

“Una educación de calidad para todos es la clave para que la educación promueva el desarrollo. En los últimos años se han logrado progresos importantes en cuanto al tema de educación, pero en muchos países no se ha logrado un avance comparable en la mejora de la calidad educativa. Las cifras son elocuentes. En el año 2011, al menos, 34 millones de niños en todo el mundo abandonaron la escuela antes de concluir su educación primaria.” (Entreculturas, 2013, pág. 18).

El problema radica en que la calidad de servicio en nuestro país se puede percibir desde varios escenarios. El primer escenario es de las Instituciones Educativas Privadas donde la calidad de servicio es más alta porque la inversión es también más alta. Por el contrario, la calidad de servicio en las instituciones educativas es relativamente diversa por cuanto en las zonas urbanas hay mayor calidad educativa que en las zonas rurales y lo que es mucho peor, en las zonas rurales hay una gran diferencia en la calidad educativa con respecto de las localidades del VRAEM.

De lo que se trata entonces es de revertir este problema para que la calidad educativa llegue a todos los sectores de manera que no exista exclusión educativa de ningún tipo.

En la Ley N° 28044, Ley General de Educación, Art. 13° indica que la calidad educativa es el “nivel óptimo de formación que debieran alcanzar las personas para hacer frente a los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y aprender a lo largo de toda la vida”. (Ley N° 28044 LEY GENERAL DE EDUCACIÓN, 2003)

Dicha Ley también nos indica que debemos: “Preparar a las personas para que se enfrenten a los retos, supone formarlas integralmente en todos los campos del saber”. (Ley N° 28044 Art. 13°, 2003)

Según el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), en Junín existen 3039 Centro Educativos Estatales y Públicos a nivel de Primaria y Secundaria.

En la Provincia de Huancayo existen 204 Centros Educativos Públicos y privados de nivel Primario y Secundaria de los cuales 43 son Centro Educativos Estatales y 161 son Instituciones Educativas Particulares.

Asimismo, en el Distrito de Chilca existen 72 Centros Educativos Públicos y privados de nivel Primario y Secundaria de los cuales 13 son Centro Educativos Estatales y 59 son Instituciones Educativas Particulares.

En el Distrito de El Tambo existen 189 Centros Educativos Públicos y privados de nivel Primario y Secundaria de los cuales 44 son Centro Educativos Estatales y 145 son Instituciones Educativas Particulares.

“El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa SINEACE tiene la finalidad de garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad, según

esta institución a nivel nacional existen 18 centros educativos acreditados como podemos observar en el cuadro.

Figura 1 Centros Educativos a Nivel Nacional Acreditado

NRO.	GESTION	NOMBRE	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	ETAPA ACTUAL
1	Privada	Colegio San Roque	LIMA	LIMA	SANTIAGO DE SURCO	Acreditada en el anterior modelo
2	Privada	C.E.P. San Francisco de Borja	LIMA	LIMA	SAN BORJA	Acreditada en el anterior modelo
3	Pública - Sector Educación	Colegio Mayor Secundario Presidente del Perú	LIMA	LIMA	LURIGANCHO-CHOSICA	Acreditada en el anterior modelo
4	Privada	I.E. Innova Schools - Sede Los Olivos	LIMA	LIMA	LOS OLIVOS	Acreditada en el anterior modelo
5	Privada	I.E. Innova Schools Sede Villa El Salvador	LIMA	LIMA	SAN JUAN DE MIRAFLORES	Acreditada en el anterior modelo
6	Privada	I.E. Innova Schools - Sede Surco	LIMA	LIMA	CHORRILLOS	Acreditada en el anterior modelo
7	Privada	I.E. Innova Schools - Sede San Miguel	LIMA	LIMA	SAN MIGUEL	Acreditada en el anterior modelo
8	Privada	I.E. Innova Schools - Sede Canto Grande	LIMA	LIMA	SAN JUAN DE LURIGANCHO	Acreditada en el anterior modelo
9	Privada	I.E. Innova Schools - Sede Callao	CALLAO	CALLAO	BELLAVISTA	Acreditada en el anterior modelo
10	Privada	I.E. Innova Schools - Sede Carabayllo	LIMA	LIMA	CARABAYLLO	Acreditada en el anterior modelo
11	Privada	I.E. Innova Schools - Sede Campoy	LIMA	LIMA	SAN JUAN DE LURIGANCHO	Acreditada en el anterior modelo
12	Privada	I.E. Innova Schools - Sede Chincha	ICA	CHINCHA	ALTO LARAN	Acreditada en el anterior modelo
13	Privada	I.E. Innova Schools - Sede Chacabayo	LIMA	LIMA	CHACACAYO	Acreditada en el anterior modelo
14	Privada	I.E. Innova Schools - Sede Ate Vitarte	LIMA	LIMA	ATE	Acreditada en el anterior modelo
15	Privada	I.E. Innova Schools - Sede Chorrillos	LIMA	LIMA	CHORRILLOS	Acreditada en el anterior modelo
16	Privada	I.E. Innova Schools - Sede Santo Toribio	LIMA	LIMA	RIMAC	Acreditada en el anterior modelo
17	Privada	I.E. Innova Schools - Sede Chimbote	ANCASH	SANTA	NUEVO CHIMBOTE	Acreditada en el anterior modelo
18	Privada	I.E. Innova Schools - Sede San Martín de Porres	LIMA	LIMA	SAN MARTIN DE PORRES	Acreditada en el anterior modelo

Fuente: SINEACE (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa)
Elaboración: propia

Asimismo, según estadísticas del SINEACE a nivel local no existe ningún centro educativo acreditado en la región de Junín, evidenciándose la ausencia de calidad en estas instituciones.

En el caso de la Institución Educativa Particular Trilenium Internacional, desde su creación, no se desarrolló ningún sistema de gestión de calidad, por ende, existe diferentes deficiencias y quejas, esto podemos evidenciar en la disminución de matriculados y deserción de la plana docente en nuestra institución, este segundo punto afecta mucho a los educandos ya que los docentes que se retiran no son reemplazados, por ende existen incomodidad de parte de los clientes y de los padres

Tabla 1: Matriculados Nivel Secundaria**Periodo 2004 – 2017**

GRADO	AÑO ACADÉMICO												
	04	05	06	07	08	09	10	12	13	14	15	16	17
Total	40	80	139	128	206	139	313	266	314	245	284	245	224
1° Grado	9	23	36	24	38	22	43	49	52	34	43	43	36
2° Grado	5	11	34	34	37	30	60	50	63	48	37	46	37
3° Grado	9	13	23	30	41	22	60	63	75	50	58	31	41
4° Grado	9	16	18	20	59	29	66	52	72	53	69	59	40
5° Grado	8	17	28	20	31	36	84	52	52	60	77	66	70

Fuente: Estadística de la Calidad Educativa
Elaboración Propia.

Tabla 2: Matriculados Nivel Primaria**Periodo 2007 – 2017**

GRADO	AÑO ACADÉMICO											
	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	
Total	1	5	21	26	37	96	123	118	125	159	158	
1° Grado	1	5	6	11	9	22	23	28	23	23	36	
2° Grado	0	0	4	5	11	12	20	19	26	32	24	
3° Grado	0	0	5	5	3	17	19	21	25	25	29	
4° Grado	0	0	3	2	8	16	18	16	19	28	23	
5° Grado	0	0	2	2	4	20	16	18	16	24	24	
6° Grado	0	0	1	1	2	9	27	16	16	27	22	

Fuente: Estadística de la Calidad Educativa
Elaboración Propia.

Ante dicha situación, se vio la necesidad de realizar una investigación para ver la relación que existe entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los clientes de la I.E.P Trilenium Internacional.

1.3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Delimitación Espacial

Esta investigación se realiza en la Institución Educativa Particular “Trilenium Internacional ubicado en Mariscal Castilla N° 23866 El Tambo

1.3.2. Delimitación Temporal

Esta investigación se desarrolla durante el año 2018.

1.3.3. Delimitación Conceptual o Temática

Si bien la investigación tiene dos variables: Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente, el énfasis es en la calidad de los servicios educativos es la “consecuencia de un conjunto de acciones y combinación de funcionalidad, eficacia y eficiencia, con elevada correlación para lograr el grado de excelencia, lo cual supone un óptimo nivel de coherencia entre los componentes del sistema”. (Sovero, 2007)

Para (Senlle & Gutierrez, 2005) calidad de servicio educativo es “es un camino, no un logro limitado. El centro de formación, estudios, colegio o universidad que lo recorre se distingue especialmente por tener implantado en toda la organización un sistema de mejora continua por el cual se avanza diariamente.”(pág. 4)

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018?

1.4.2. Problema Específico

- **Problema Especifico 1**

¿Cuál es la relación que existe entre la tangibilidad y la Satisfacción de los Clientes en la I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018?

- **Problema Especifico 2**

¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la Satisfacción de los Clientes en la I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018?

- **Problema Especifico 3**

¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018?

- **Problema Especifico 4**

¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018?

- **Problema Especifico 5**

¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018?

1.5. JUSTIFICACIÓN

1.5.1. Justificación Social

Esta investigación significará un aporte para los estudiantes, padres de familia y promotores de la Institución Educativa, ya que servirá como herramienta de control vinculado a la calidad de servicio.

1.5.2. Justificación Teórica

La presente investigación centra sus bases en el estudio de teorías sobre el tipo de calidad de servicios que ofrecen las empresas en nuestro país y a nivel mundial, en esta investigación se estudiara y se analizara las teorías existentes sobre el tema para así plasmarla a nuestro contexto específicamente coadyuvar en la administración de la I.E.P Trilenium el cual es una institución dedicada a la educación de niños y jóvenes.

1.5.3. Justificación Metodológica

La presente investigación contribuye, implementando una herramienta de recolección de datos, interpretación de resultados y la identificación de la

satisfacción que tienen sus clientes y usuarios, por lo mismo servirá de base para mejorar la calidad de servicio que la institución se encuentra brindando

1.5.4. Justificación Práctica

Esta investigación nos ofrecerá el conocimiento, información y datos fidedignos sobre la calidad de servicio que ofrece la institución educativa en cada una de sus diferentes áreas, Con esta información los promotores y jefes de área podrán tomar decisiones oportunas, de este modo se buscará mejorar el servicio de calidad que están brindando. Por lo mismo los clientes/usuarios identificarán que la inversión realizada en dicha institución, es retribuida en la formación académica y en el desarrollo de la personalidad de sus hijos.

1.5.5. Justificación de Conveniencia

La presente investigación busca identificar el nivel de calidad de servicio que la institución educativa ofrece actualmente, en base a lo mencionado mejorar en aquellas áreas que tienen dificultades para brindar calidad de servicio a sus clientes y usuarios.

1.6. OBJETIVOS

1.6.1. Objetivo General

Identificar la relación que existe entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes de la I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

1.6.2. Objetivo Especifico

- **Objetivo Especifico 1**

Identificar la relación que existe entre la tangibilidad y la satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

- **Objetivo Especifico 2**

Identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

- **Objetivo Especifico 3**

Identificar la relación que existe entre la capacidad de respuesta de y la satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

- **Objetivo Especifico 4**

Identificar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

- **Objetivo Especifico 5**

Identificar la relación que existe entre empatía y la satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes del Estudio

2.1.1. Nacionales

- (Altuna Sotomayor, 2016) en la investigación titulada “Relación entre la Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, 2016” - Universidad Nacional de San Agustín. Teniendo una metodología transeccional, correlacional, enfocado cuantitativamente y de diseño no experimental. Donde el objetivo principal es “analizar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de San Agustín”. Para estudiar la relación entre calidad del servicio educativo y la satisfacción de los

estudiantes, el investigador desarrolló su instrumento en base a 10 dimensiones que estas divididas en la Variable de Calidad de servicio educativo, que tiene como dimensión a las expectativas y tiene como la segunda variable la satisfacción de los estudiantes que tiene como dimensiones las siguientes: plan de estudios y exigencia académica, servicio de apoyo, capacidad y habilidad para la enseñanza, relaciones interpersonales con otros miembros del programa, infraestructura de las aulas, laboratorios y cafeterías, proceso de enseñanza – aprendizaje, oferta de actividades extracurriculares y conexión del programa con el contexto. Se utilizó una muestra de 222 estudiantes, Con la finalidad de encontrar la relación entre las variables se utilizó el coeficiente de correlación Spearman, cuyo valor fue de 0,841 de manera que existe una correlación alta y positiva entre las dos variables. Se concluye que existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de turismo y hotelería.

- (Nobario Moreno, 2018) realizó la tesis titulada “Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda”. El objetivo de esta investigación: “determinar el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja y alta demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima”, para ello se elaboró una encuesta que tuvo 9 indicadores que se dividió en dos dimensiones que son: satisfacción estudiantil Se realizó una encuesta dirigida a los estudiantes de: administrador industrial que son 25 alumnos, mecánico automotriz 16 alumnos, mecánico de mantenimiento 26

alumnos, mecánico género de punto 17 alumnos, mecánico hilandería 15 alumnos y mecánico en tejeduría plana 15 alumnos haciendo una muestra de 114 alumnos, la investigación tuvo una variable la cual es satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo, que tiene las siguientes dimensiones: calidad del servicio educativo administrativo, calidad del servicio educativo del docente de teoría, calidad del servicio educativo del docente de taller, calidad del servicio educativo del monitor de empresa, calidad educativa de equipamiento e infraestructura de la escuela y del servicio de la infraestructura. El investigador llegó a la conclusión de que el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja y hipotesisalta demanda alcanza un nivel de satisfacción.

- Jose Ortiz, V. (2014) Realizó la tesis titulada “Nivel de Satisfacción del usuario externo sobre la Calidad de Atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL” para optar el título profesional de Médico Cirujano por la Universidad Ricardo Palma, el autor tuvo como objetivo principal “determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL”, se aplicó una encuesta a los usuarios aplicando el sistema SERVQUAL, se obtuvo como resultados que en Universidad existe una muy insatisfacción de los clientes y que este modelo SERVQUAL es de mucha ayuda para esta medición.
- (Campos Aliaga, 2017) Realizo la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo Manuela Ángel Arakaki – Satipo 2017”, para optar el título de profesional de licenciado en

Administración por la Universidad Peruana Los Andes, en esta investigación se planteó objetivo principal “lograr la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de servicio y del usuario en el hospital de apoyo Manuel Ángel Higa Arakaki–Satipo, 2017”, dicho investigador trabajo con la encuesta SERVQUAL el cual trabaja con cinco dimensiones las cuales son: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta, con estas dimensiones se planteó los objetivos específicos que era identificar la relación que tiene cada dimensión mencionada con satisfacción del usuario, teniendo una población de 140281, aplicándose la encuesta la muestra de 382 usuarios. Se obtuvo como resultado que “existe una relación amplia entre la satisfacción del usuario y calidad de servicio, obteniendo como Rho de Spearman 0.800”.

- Guilio Peñaloza B. (2015) en la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en el Banco de la Nación Puno, 2015”, para optar el título profesional de Licenciado de Administración y Marketing por la Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez, el autor logró como objetivo principal la de “determinar el grado de relación entre la satisfacción de los clientes y la calidad del servicio de los Banco de la Region Puno”, el investigador culminó indicando que “existe relación importante, porque los clientes que reciben servicio con algo de calidad se encuentran regularmente satisfechos, por el contrario los clientes que reciben servicio con buena calidad se encuentran medianamente satisfechos, por otro lado los clientes que reciben servicio con alta calidad se encuentran satisfechos”.
- (Palomino Pinto, 2014) en la tesis titulada “Medición de la satisfacción de los alumnos en los servicios de la E.A.P. Ingeniería Industrial Facultad de

Ingeniería Industrial UNMSM, 2014 – II”, para optar el título profesional de ingeniero industrial por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el autor tuvo como principal objetivo en esta investigación, fue: “medir el nivel de satisfacción del alumnado respecto a los servicios ofrecidos por la Facultad de ingeniería industrial de la UNMSM”, El autor realizó la prueba experimental con la muestra establecida y logró tener como resultado un buen nivel de satisfacción de los alumnos respecto a los servicios ofrecidos por la facultad de ingeniería industrial.

2.1.2. Internacionales

- (Alvarez Botello, Julio; Chaparro Salinas, Eva; Reyes Perez, Diana, 2015) en la investigación titulada “Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca” de la Revista Iberoamericana, dicha investigación tuvo como objetivo “Realizar un diagnóstico de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de IES en el Valle de Toluca, que sirva como precursor para nuevas investigaciones y estudios comparativos con otras regiones de México y otros países.”, en dicha investigación señalan que la satisfacción de los estudiantes se determina por diferentes factores que inciden en su formación universitaria como: calidad de los docentes, los servicios que brinda, la infraestructura, la autorrealización del estudiante.

La encuesta se realizó de acuerdo a sus principales variables que intervienen en la satisfacción de los estudiantes de una IES las cuales son: • Plan de estudios. • Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes. • Métodos de enseñanza y evaluación. • Nivel de autorrealización del

estudiante. • Servicios de apoyo. • Servicios administrativos. • Ambiente propicio. • Infraestructura.

La encuesta se aplicó a un total de 437 estudiantes de nivel superior, los cuales están inscritos en diferentes instituciones públicas y privadas del Valle de Toluca,

Como resultados se obtuvo que la satisfacción general fue de 3,12 lo cual muestra un nivel ligeramente orientado a la satisfacción, pero muy lejano a reflejar un nivel importante de alta satisfacción de los servicios recibidos. Las variables que mejor fueron calificadas fueron la Capacitación y Habilidad para la enseñanza de los Docentes y el nivel de Autorrealización de los Estudiantes, con una media de 3,5 y 3,3 respectivamente.

- Sonia Patricia Reyes Hernández. (2014) en la investigación titulada “Calidad del Servicio para Aumentar la Satisfacción del Cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango 2014”, dada en la Universidad Pública de México Rafael Landívar, teniendo como objetivo el “comprobar la existencia de una relación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio, en la organización SHARE”. Con una muestra conformada por 100 sujetos de estudio, en primera fase de experimento, de actualización y capacitación, así fortalecer la filosofía empresarial. Las herramientas utilizadas fueron encuesta y fichas de entrevistas direccionadas al coordinador. Concluyendo que “si existe una relación significativa entre calidad del servicio y satisfacción del cliente, puesto que los resultados arrojaron que se subió muy notorio la calidad del servicio en esta empresa luego de haber realizado la implementación de actualización y capacitación a los trabajadores. Es evidente que la satisfacción de la calidad del servicio

es aceptable en los aspectos de: Instalaciones 79%, limpieza general 75%, capacitación del personal 68%, e información adecuada 60%., mientras que hay insatisfacción en parqueo con el 77%. Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria específicamente en información con el 63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, la limpieza general fue calificada como satisfactoria con 71%, y capacitación del personal con 59%, ciertos aspectos disminuyeron ya que no fueron los mismos sujetos encuestados después del experimento, para verificar con mayor certeza la aplicación del mismo.”

2.1.3. Locales

- (López Quilca, 2015) en la tesis titulada “Calidad de Servicios Educativos y la Satisfacción de Estudiantes de Administración de las Universidades de la Región Junín”, presentada a la Universidad Nacional del Centro del Perú para optar el grado académico de Doctor en Ciencias de la Educación, dicho investigador se planteó como hipótesis general “existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la carrera de administración de las Universidades de la Región Junín”, La investigación tiene dos variables, la primera es servicio educativo, esta tiene tres dimensiones las cuales son: de la facultad, del personal docente y del personal administrativo, la segunda variable es satisfacción del estudiante, esta variable tiene tres dimensiones las cuales son: sobre la facultad, sobre el personal docente y sobre el personal administrativo Se aplicó el instrumento a una muestra de 345 estudiantes las que estaban divididos en: 290 estudiantes de la Universidad Peruana Los Andes, 25

estudiantes de la Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería y 30 estudiantes de la Universidad Roosevelt, luego de aplicada la encuesta se llegó a la conclusión de que la si existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicios educativos y satisfacción de los estudiantes de administración de las universidades de la región Junín, la que se demostró mediante la T de Student teniendo un nivel de significación $\alpha=0,05$ y con un coeficiente de correlación de “r” Pearson = 0,660.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Calidad de Servicio

- **Calidad de servicio:**

Es una variable de nuestra investigación, que indica en qué altura estamos brindando un servicio educativo, con los siguientes indicadores: “alto, regular, bajo, pésimo”. Esta variable esta interrelacionada con la satisfacción del cliente o del usuario.

(Juran 2000) Indica que “la calidad de servicio es un concepto que deriva de la propia definición de calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o como aptitud de uso”.

- **Modelo de Brechas de Servicio**

El modelo de brechas sobre la calidad del servicio es un esquema que permite analizar, a través de la identificación de puntos críticos, determinar los momentos en los que se generan desviaciones que conducen a resultados no esperados por el cliente, afectando de forma negativa la calidad y experiencia del servicio.

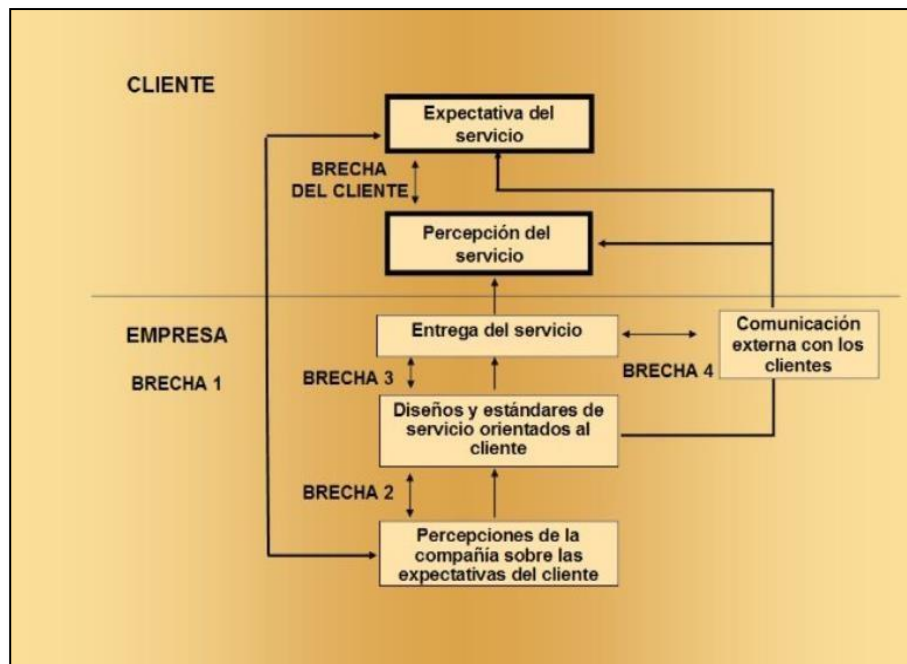
El modelo plantea la existencia de cinco brechas divididas en dos grupos, uno de brechas del cliente y otro de brechas de la empresa o proveedor del servicio.

El primer grupo solo incluye una de las cinco brechas y es la diferencia que se genera entre las expectativas que el cliente tiene de los servicios, fruto de experiencias pasadas y de información recolectada, y la percepción que el servicio genera una vez ha sido comprado y experimentado. Esta brecha es conocida como la brecha del cliente. (A ZEITHAML, A, & L BERRY, 2013)

Plantea 5 brechas las cuales son:

- ✓ **Brecha 1:** “Coincide a la impresión del cliente y la opinión de los directivos de la organización”.
- ✓ **Brecha 2:** “Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad”.
- ✓ **Brecha 3:** “Diferencia entre las expectativas de la calidad del servicio y prestación del servicio”.
- ✓ **Brecha 4:** “Disconformidad entre el servicio brindado y la comunicación externa”.
- ✓ **Brecha 5:** “Es la brecha integral, es la decisión entre las expectativas de los clientes ante las percepciones de ellos”.

Figura 2 Modelo de las Brechas



Fuente: Marketing de Servicios un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa 2da ed. Elaboración Zeithaml, Valarie. Bitner, Mary Jo

- **Modelo Servqual, la medición de la calidad en servicio**

Es un sistema de uso habitual y ampliamente debatido, sobre la calidad en el servicio es la escala SERVQUAL. Según sus creadores, esta es un instrumento que permite analizar y descubrir las debilidades y fortalezas de las empresas en el punto de la calidad del servicio. Es una táctica que nos ayuda a establecer el nivel de calidad de servicio en las organizaciones empresariales de todo tipo en función a lo que percibe el cliente o usuario es decir sus expectativas y los aspectos cualitativos y cuantitativos de los servicios, esta táctica se fundamenta en la ponencia de los clientes de modo que es una estrategia objetiva y sencilla. Cómo ellos aprecian el servicio, dicho modelo permite inspeccionar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes.

Como sabemos la satisfacción es la contrastación entre las expectativas que tiene un cliente o consumidor antes de consumir o hace uso del servicio.

Estudiando estas definiciones es de suma importancia conocer y discernir, las opiniones de nuestros clientes, ya que esto nos ayudara a tomar acciones de mejora continua.

- **Dimensiones del Modelo Servqual**

Para poder evaluar la calidad de servicio este modelo denominado SERVQUAL, se basa en cinco dimensiones que es de suma importancia, para identificar la calidad en toda institución.

- ✓ **Tangibilidad:** “Se refiere a la infraestructura, materiales, equipos, recursos humanos, áreas específicas o ambientes”.
- ✓ **Fiabilidad:** "Es la capacidad que nos permite ser confiables como institución educativa, atendiendo a nuestros usuarios con meticulosidad”.
- ✓ **Capacidad de respuesta:** “Es la forma ágil, precisa e inteligente de ofrecer respuestas a nuestros clientes y prospectos”.
- ✓ **Seguridad:** “Es la manera como se ofrece el servicio de manera que exista confianza y seguridad, de forma que el cliente no tenga desconfianza respecto al servicio que está solicitando”.
- ✓ **Empatía:** “Es la intención de comprender las necesidades y sentimientos de nuestros clientes y prospectos”.

- **Fundamentos del Modelo de las brechas**

El sustento de este modelo tiene como indicio la percepción del cliente con respecto al servicio que solicita en base a cinco dimensiones puntuales:

- a) Agilidad en la atención - servicios ejecutados con rapidez.
- b) Confiabilidad, empleados con conocimiento y capacidad para ejecución de los servicios.

- c) Calidad en la atención – atención personalizada, empeño en atender las necesidades del usuario.
- d) Instalaciones físicas y ambientes adecuados.
- e) Garantía de servicio, se refiere a la vida útil del servicio en un tiempo determinado.

- **Modelo Americano**

El modelo americano relaciona la calidad de servicio, la percepción del cliente y la lealtad del mismo con la empresa de la calidad del servicio a la fidelidad del cliente (Dolrs Seto Pamies – 2004). Así mismo dicho modelo se basa en indicadores como: “Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibilidad. Percepción del servicio, servicio esperado, calidad de servicio percibido, comunicación boca-oído, necesidades personales, experiencia pasada y comunicación externa”

Este modelo sostiene que la calidad de servicio se sujeta a la insatisfacción del cliente o disconformidad, es decir es la diferencia que existe entre la calidad de servicio y lo que espera el cliente respecto de cómo ha recibido el servicio. En tal sentido plantea cinco dimensiones: la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía, podríamos resumir que los clientes comparan lo que ellos esperaban recibir en relación a los elementos tangibles del servicio como lo que verdaderamente recibieron.

(A ZEITHAML, A, & L BERRY, 2013, pág. 22) Según los autores, las variables que intervienen en la formación de las expectativas son 4, las cuales son: la comunicación externa, la comunicación boca – oído, las necesidades personales y la experiencia anterior del cliente.

(A ZEITHAML, A, & L BERRY, 2013, pág. 26) Identifican diez dimensiones generales que presentan los criterios de evaluación que utilizan los consumidores para valorar la calidad de un servicio, lo cual se detalla de la siguiente manera:

- ✓ Criterio sobre la calidad de servicio
- ✓ Elementos tangibles
- ✓ Fiabilidad
- ✓ Capacidad de respuesta (profesionalidad)
- ✓ Cortesía
- ✓ Credibilidad
- ✓ Seguridad
- ✓ Accesibilidad
- ✓ Comunicación
- ✓ Comprensión a clientes.

Estos modelos se plantean con la determinación de calcular la problemática con relación a la calidad de servicio y de este modo idear alternativas de solución. Se analizan las deficiencias el nivel de eficacia y el nivel de atención de manera que puedan evaluarse los procesos de servicio en estos ámbitos. El modelo muestra, en primer lugar, como surge la calidad de servicio: el cliente compara el servicio esperado con el servicio recibido. Los factores clave que determinan el servicio esperado (las expectativas) es el marketing referencial, las necesidades personales, la experiencia pasada y las comunicaciones externas realizadas por el proveedor del servicio. En segundo lugar, el modelo muestra cuales son los factores causantes de las

deficiencias internas de las organizaciones que contribuyen a los bajos niveles de calidad de servicio percibidos por los clientes.

- ✓ **Deficiencia 1:** Relación entre la percepción del cliente y la percepción de los clientes, con el fin de evaluar puntos de discrepancia y concordancia.
- ✓ **Deficiencia 2:** Relación entre lo que percibe el directivo y la aplicación de las normas de calidad.
- ✓ **Deficiencia 3:** Relación entre la calidad del servicio y la prestación del servicio.
- ✓ **Deficiencia 4:** Relación entre la prestación de servicio y los factores de atención y comunicación.

2.2.2. Satisfacción de los Clientes

Hoy día la satisfacción al cliente es esencial para las empresas, no importa el rubro al que pertenezca, ya no basta con llegar primero al mercado o con contratar al artista de moda. Los tiempos han cambiado y con ellos la forma en la que los consumidores piensan y esto nos lleva a que hemos modificado los hábitos de compra.

Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (Kotler & Armstrong, Marketing, 2004).

El consumidor hoy en día tiene una elección difícil a la hora de adquirir un producto o servicio, ya que delante de él se encuentran 50 marcas del mismo tipo

que está buscando, pero como podríamos lograr que consuma nuestro producto o servicio, la respuesta es sencilla y clara debemos lograr la satisfacción al cliente.

Hay varias definiciones alternas, la definición más común de satisfacción e insatisfacción del cliente es aquella en que se compara las expectativas del cliente con sus percepciones respecto del contacto real de servicio. La comparación de las expectativas y las percepciones de los clientes se basa en lo que las empresas que aplican el marketing llaman el modelo de rectificación de las expectativas.

Hoy en día las empresas no se deciden a medir la satisfacción del cliente aun cuando estos son el mayor activo que cualquier empresa puede llegar a tener. Resulta increíble que muchas compañías los descuiden. La Satisfacción del Cliente, no es más que el grado de conformidad experimentado por alguna persona al momento de llevar a cabo una compra o utilizar determinado servicio, esto significa que cuando un cliente experimenta un alto nivel de satisfacción, las probabilidades de que vuelva a interactuar con la marca incrementan.

En pocas palabras, “si las percepciones de un cliente satisfacen sus expectativas, se dice que estas se confirman y el cliente queda satisfecho. Si las percepciones y las expectativas no son iguales, entonces se dice que la expectativa se rectifica”. (Hoffman & Bateson, 2012, p. 289).

“Las empresas inteligentes tienen como meta encantar y satisfacer a sus clientes prometiendo únicamente lo que puede ser entregado, más no prometiendo cosas o acciones que no se puedan cumplir. Los clientes encantados no solo harán compras repetidas, serán socios de marketing dispuestos y clientes predicadores, que comuniquen a los demás sus buenas experiencias”. (Armstrong & Kotler, 2013, pág. 14).

- **Importancia de la Satisfacción**

No se puede exagerar la importancia de la satisfacción del cliente. Sin clientes, la empresa de servicios no tiene motivos para existir. Toda empresa de servicios debe definir y medir la satisfacción del cliente.

“Es ingenuo esperar a que los clientes se quejen para detectar problemas en el sistema de entrega del servicio o determinar el avance de la empresa en satisfacción del cliente, basándose en el número de quejas recibidas”. (Hoffman & Bateson, 2012, pp. 288-289).

Los consumidores generalmente se enfrentan a una amplia variedad de productos y servicios que podrían satisfacer una necesidad determinada. ¿Cómo eligen entre tantas ofertas de mercado? Los clientes se forman expectativas sobre el valor y la satisfacción que les entregarán las variadas ofertas de mercado y realizan sus compras de acuerdo con ellas. Los clientes insatisfechos con frecuencia cambian y eligen productos de la competencia, y menosprecian el producto original ante los demás.

Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (Philip, Garay, Camara, & Cruz, 2004) Es aquella en que se comparan las expectativas del cliente con sus percepciones respecto del contacto real del servicio (Hoffman & Bateson, 2011). Define como la calidad centrada en el cliente entiende como la satisfacción, o incluso la superación, de las expectativas del cliente. Depende del desempeño percibido de un producto en relación a las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto es inferior a las expectativas el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño es igual

a las expectativas el cliente estará satisfecho. Si el desempeño es superior a las expectativas el cliente estará muy satisfecho e incluso encantado (Kotler Armstrong, 2013, pág. 14). Los clientes se forman expectativas sobre el valor y la satisfacción que les entregaran las varias ofertas del mercado y realizan sus compras de acuerdo con ellas. Los clientes insatisfechos con frecuencia cambian y eligen productos de la competencia, y menosprecian el producto original ante los demás (Kotler Armstrong, 2013, pág. 07).

Niveles y herramientas de las relaciones con los clientes Las empresas pueden construir relaciones con los clientes a muchos niveles dependiendo de la naturaleza del mercado meta. En un extremo, la empresa con muchos clientes y bajo margen podría buscar desarrollar relaciones básicas con ellos (Kotler Armstrong, 2013, pág. 16).

Según (Lefcovic, 2009) como citó, es muy importante que las instituciones logren la satisfacción en sus clientes a razón de que:

- Cien clientes satisfechos producen 25 nuevos clientes.
- Por cada queja recibida, existen otros 20 clientes que opinan lo mismo pero que no se molestan en presentar la queja.
- Un cliente satisfecho comenta como promedio su buena experiencia a otras tres personas, en tanto que uno insatisfecho lo hace con nueve (p.6)
- **Dimensiones de la satisfacción del cliente:** El modelo que emplea Yanina Milsa Ñahuirima Tica tiene como dimensiones
 - a) **Comunicación del Precio.** - La calidad es un factor clave para la competitividad de la empresa, por ello ha de seguir en todo momento la acción dentro de la misma. La comunicación es un factor clave para satisfacción de los clientes. La comunicación post venta no solo influye

en la satisfacción, sino también en la intención de recomendación de recompra o consumo (Customer, 2015).

- b) **Transparencia.** - Se refiere al grado en el que el cliente percibe que no hay letras chicas ni información oculta. Sin transparencia no hay confianza y sin confianza todo se vuelve mucho más difícil en la relación entre empresa y el cliente (Customer, 2015).
- c) **Expectativas.** - Las expectativas son las “esperanzas” que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones: promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios. Las expectativas son puntos de referencia contra los cuales se compara la entrega del servicio solo es el principio. El nivel puede variar con amplitud dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente (Gremler, Zeithaml, & Bitner, 2009, pág. 76).

- **Razones para evaluar la Satisfacción**

Según (Lefcovic, 2009) existen diferentes razones por la que empresas o instituciones deben de conseguir la satisfacción en sus clientes, entre ellas tenemos:

1. “El 91% de tus clientes insatisfechos nunca volverán a hacer negocio con tu empresa.”
2. “El 55% de los consumidores han dejado de hacer una compra necesaria debido al mal servicio.”
3. “El 70% de la experiencia de compra se basa en la forma en como el cliente siente que está siendo tratado.”
4. “Si resuelves un problema a favor de tu cliente, 70% de las veces éste

- cliente volverá a hacer negocios contigo.”
5. “Solo 43% de los consumidores que reportaron una queja sienten que su problema fue resuelto.”
 6. “55% de los consumidores están dispuesto a pagar más si se les garantiza una buena experiencia.”
 7. “66% de los clientes que cambian de marca lo hacen debido a una mala experiencia.”

2.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Calidad:**

1. Calidad es lo que el cliente dice que es. (Sciarroni)
2. Según el ISO: La Organización Internacional para la Estandarización (ISO), la calidad “es el grado en el que unos conjuntos de característica inherentes cumplen con los requisitos” (ISO, 2005).
3. Es la percepción de cualidades y atributos de algo que permite cuantificar su valor.
4. “Es el nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio o del producto, que hace preferido por el cliente. Para lograrlo es necesario que todas las actividades de la organización funcionen de la mejor forma”. (Riveros, 2007).
5. Calidad empieza con la definición de la palabra cliente. Un cliente es “cualquiera que se ve afectado por el servicio, producto o el proceso” (Gryna, Chua, & Defeo, 2007, pág. 12).

- **Servicio**

1. De acuerdo a Fisher y Navarro (1994), el servicio se define como: “Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”.
2. Por su parte Cantú (2011, p. 119) menciona que “un servicio es la actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de usuario”.
3. El servicio se define a la actividad y consecuencia de servir, así mismo un servicio es el conjunto de actividades que lleva a cabo internamente una empresa, para responder y satisfacer las necesidades un cliente.
4. Para Duque (2005 p. 64) el “Servicio es el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor”.
5. Kotler (1997, p. 656) lo enuncia como “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.

- **Calidad de servicio**

1. (Melara) “La calidad del servicio es la evaluación de cumplimiento, es decir si dicho servicio cumple con los fines que tiene”.
2. (A ZEITHAML, A, & L BERRY, 2013) la calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.

3. Según (Albretch, 1992) “La calidad del servicio que se presta al cliente es un valor agregado invisible que puede determinar que aquel vuelva o que nunca más pise nuestro negocio.”
4. “La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades”. (Albretch, 1992)
5. El concepto de calidad de servicio no posee una definición específica, puesto que “es el consumidor quien determina qué es la calidad” (Cobra, 2000, p. 141). Es por ello, que para que la calidad de servicio sea adecuada, es necesario centrarla en las necesidades y deseos de los clientes y en la búsqueda continua por exceder sus expectativas. Adicionalmente estos estándares de calidad deben ser fijados en base a las expectativas de los clientes, teniendo presente el desempeño de aquellas empresas del mercado que sean los mejores competidores.
6. “Según los usuarios no sólo evalúan la calidad de servicio no solo evalúan valorando el resultado final que reciben sino también en consideración el proceso de recepción del servicio”.

- **Calidad de Educación:**

1. Es el nivel de calidad que tiene los servicios educativos y se mide como factor de desarrollo de un país.
2. La Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe (2007) considera que: “Existe una gran diversidad de significados de calidad educativa, ya que implica un juicio de valor respecto del tipo de educación que se quiere para formar un ideal de persona y de sociedad.”

3. Como derecho humano fundamental de todas las personas, una educación de calidad debe incorporar cinco dimensiones esenciales: relevancia, pertinencia, equidad, eficacia y eficiencia.
4. “Es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”. (Ley General de Educación 28044, 2006. Lima-Perú, art. 13°).

- **Satisfacción**

Según (Kotler, 2006) nos dice que es *"el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"*. De este modo, sólo la percepción que el cliente tenga de la satisfacción de sus necesidades y expectativas define el nivel de calidad alcanzado por una organización.

- **SINEACE**

“Sistema nacional de evaluación, acreditación, y certificación de la calidad educativa. Conjunto de organismos, normas y procedimientos estructurados e integrados funcionalmente, destinados definir y establecer los criterios, estándares y procesos de evaluación, acreditación y certificación a fin de asegurar los niveles básicos de calidad que deben brindar las instituciones a las que se refiere la Ley General de Educación N° 28044 y promover su desarrollo cualitativo. (Ley 28740. 2006. Lima-Perú, art 2°). Garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad. Recomienda acciones para superar las debilidades y carencias identificadas en los resultados de las autoevaluaciones y evaluaciones externas, con el propósito de optimizar los factores que inciden en los aprendizajes y en el desarrollo de

las destrezas y competencias necesarias para alcanzar mejores niveles de calificación profesional y desempeño laboral”. (Ley 28740. 2006. Lima-Perú, art 5°).

- **Estrategia:**

Es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo.

- **Grado de satisfacción**

En resumen, puede definirse rápidamente el grado de satisfacción del cliente mediante la siguiente **ecuación**: (Sciarroni) **Valor Percibido – Expectativas = Grado de satisfacción.**

- **Capacidad de Respuesta**

Es una habilidad desarrollada en nuestra formación educativa, enfocándonos principalmente en el hablar y el escuchar hacia las personas.

- **Cliente**

Es la persona o empresa receptora de un bien o servicio a cambio de dinero u otro artículo valor, para satisfacer sus necesidades.

- **Cliente externo**

Es el cliente final de la empresa el que esta fuera de ella y el que compra los productos o adquiere los servicios que la empresa genera.

- **Cientes Internos**

Es quien, dentro de la empresa, por su ubicación en el puesto de trabajo, sea operativo, administrativo o ejecutivo, recibe de otros algún producto o servicio, que debe utilizar para alguna de sus labores.

- **Empatía**

Es la capacidad cognitiva de percibir, en un contexto común, lo que otro individuo puede sentir. También es descrita como un sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra.

- **Expectativa**

Es una suposición centrada en el futuro, puede o no ser realista. Un resultado menos ventajoso ocasiona una decepción, al menos generalmente. Si algo que pasa es completamente inesperado suele ser una sorpresa.

- **Percepción**

Son estímulos cerebrales logrados a través de los 5 sentidos, vista, olfato, tacto, auditivo y gusto, los cuales dan una realidad física del entorno. Es la capacidad de recibir por medio de todos los sentidos, las imágenes, impresiones o sensaciones para conocer algo.

CAPITULO III

HIPOTESIS

III. HIPOTESIS

3.1. HIPOTESIS GENERAL

Existe una relación directa significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo - 2018.

3.2. HIPOTESIS ESPECIFICA

- Existe una relación directa significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo -2018.
- Existe una relación directa significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo -2018.

- Existe una relación directa significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo - 2018.
- Existe una relación directa significativa entre la seguridad y la satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo - 2018.
- Existe una relación directa significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo- 2018.

3.3. VARIABLES

VARIABLE 1 Calidad de Servicio

VARIABLE 2 Satisfacción del Cliente

3.3.1. Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Reactivos	Medición
Calidad de servicio	Según ZEITHAML, A, & L BERRY 2013 La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.	Tangibilidad	Condiciones de las instalaciones y equipos	La IEP cuenta con un centro de cómputo moderno y actualizado La IEP cuenta con laboratorios de ciencia y arte Las aulas tienen iluminación y ventilación adecuada Los colaboradores se encuentran uniformados Los textos escolares actualizados responden al nivel de la exigencia académica que requieren los alumnos Los espacios de recreación óptimos, permiten el descanso y el deporte de los alumnos Los servicios higiénicos se encuentran en completo orden y limpieza	Escala de Likert Nunca A veces Algunas veces Casi siempre Siempre
		Fiabilidad	Grado de puntualidad y confianza.	La dirección realiza supervisiones y seguimientos de las clases El personal de IEP cumple con los servicios académicos y administrativos óptimamente El personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites El personal administrativo tiene conocimientos en cuanto al servicio brindado a prestar Los docentes tienen conocimiento y experiencia en los cursos a dictarse Existe cambio de personal administrativo permanentemente Existe cambio de personal docente permanentemente	
		Capacidad de respuesta	Condición de la información y disposición para atender a los clientes.	El personal se encuentra capacitado y disponible en la atención al usuario La atención en caja es eficaz La entrega de certificados y constancias son remitidas en un tiempo prudente Los docentes absuelven dudas en los padres de familia El personal administrativo responde a sus necesidades en un tiempo oportuno Encuentran solución a sus inquietudes el personal administrativo Los alumnos cuentan con un área específica para ayudarlos en sus dificultades personales Los padres de familia tienen conocimiento sobre las notas de sus hijos	

		Seguridad	Grado de competencia y profesionalismo	El personal de la IEP brinda seguridad y garantiza principios y valores Las instalaciones de la IEP cuentan con señalización de seguridad La IEP cuenta con un área de enfermería para prestar los primeros auxilios El comportamiento del personal inspira confianza Se siente satisfecho con la enseñanza vertida	
		Empatía	Grado de comunicación del colegio-cliente. Tiempo de dedicación a los clientes	El personal de la IEP brinda una atención personalizada La IEP se preocupa por los intereses educativos de sus estudiantes La IEP investiga y hace el seguimiento a las necesidades de los estudiantes y padres de familia Los docentes tienen un trato adecuado hacia los estudiantes	
Satisfacción del cliente	Según el autor Kotler 2006 nos dice que es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.	Comunicación del precio	Grado del precio y servicio, recomendación y permanencia.	Considera que el precio de la pensión es adecuado al servicio que brinda La IEP le permite solicitar sugerencias o reclamos Se siente satisfecho con el monto de la pensión que paga	Escala de Likert 1. Nunca A veces Algunas veces Casi siempre Siempre
		Expectativas	Experiencia de las atenciones anteriores y opiniones de amistades y familiares.	La calidad de servicio fue mejor de lo esperado En relación a la calidad de servicio ¿Usted se siente satisfecho?	
		Transparencia	Grado de veracidad, confianza y comprensión de la comunicación.	Le brindaron todo lo prometido al momento de realizar la matrícula La directiva realiza mejoras en la institución educativa Se realiza una correcta y transparencia de reclutamiento, selección y evaluación de personal administrativo y docente Las evaluaciones son reportadas a cada alumno Las becas y sami becas son evaluadas y designadas en forma transparente	

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

IV. METODOLOGÍA

4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

“El método general es el método científico que es el conjunto de procedimientos lógicos a través de los cuales se plantea los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo de investigación una serie ordenada de procedimientos de los que hace uso la investigación. Para ser llamado científico, un método de investigación debe basarse en la formulación del problema y la respuesta mediante hipótesis que luego serán contrastadas.” (Sánchez & Reyes, 2002). Por lo tanto, nuestra investigación es de método científico porque contiene procedimientos y técnicas objetivas, que nos sirve en la recolección y análisis de la información necesaria para los objetivos planteados.

4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Sierra (1985), menciona que el tipo de Investigación por su finalidad aplicada o empírica, este tipo de investigación se centra en encontrar mecanismos o estrategias que permite el logro de objetivos y permite generar nuevos conocimientos.

4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Según la naturaleza de los objetivos en cuanto al nivel de conocimiento que se desea alcanzar el nivel de nuestra investigación es correlacional, puesto que la investigación tiene como finalidad determinar el grado de relación existente entre las dos variables, así mismo “el interés de la investigación se centra en explicar por qué se relacionan dos o más variables” (Hernández Sampieri, 2014, pág. 95)

4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Diseño de la investigación es descriptivo correlacional, “estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad, para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia”. (Carrasco Díaz, 2005, pág. 73).

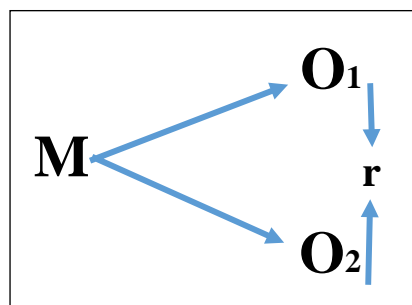
Dónde:

M= Muestra:

O1 = Primera variable: Calidad de Servicio

O2 = Segunda Variable: Satisfacción del cliente

r = Correlación entre la variable 1 y la variable 2



4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.5.1. Población

“Conjunto de todos los elementos que forman parte del espacio territorial al que pertenece el problema de investigación y poseen características”. (Carrasco Díaz, 2005, pág. 236)

Para delimitar la población muestral se ha determinado el número de alumnos matriculados y el número de docentes en el Colegio Particular Trilce Internacional Sede El Tambo en el nivel de primaria y secundaria en el 2017, teniendo como población a 406 integrantes, siendo 158 padres de los alumnos en el nivel primario y 224 en el nivel de secundaria, 6 docentes del nivel secundario y 24 docentes del nivel secundario como vemos en el cuadro siguiente:

Tabla 3 Matricula del año 2017 en el Nivel Secundario

	2017
Total	224
1° Grado	36
2° Grado	37
3° Grado	41
4° Grado	40
5° Grado	70

Fuente: MINEDU (Ministerio de Educación)
Elaboración Propia.

Tabla 4 Docentes del año 2017 Nivel Secundario

	2017
Total	18

Fuente: MINEDU (Ministerio de Educación)
Elaboración Propia.

Tabla 5 Matricula del año 2017 en el Nivel Primaria

	2017
Total	158
1° Grado	36
2° Grado	24
3° Grado	29
4° Grado	23
5° Grado	24
6° Grado	22

Fuente: MINEDU (Ministerio de la Educación)
Elaboración Propia.

Tabla 6 Docentes del año 2017 Nivel Primaria

	2017
Total	6

Fuente: MINEDU (Ministerio de Educación)
Elaboración Propia.

“Fragmento representativo de la población que debe poseer las mismas propiedades y características de ella. Para ser objetiva requiere ser seleccionada con técnicas adecuadas” (Carrasco Díaz, 2005, pág. 237). El tipo de muestra utilizada en nuestra investigación es muestreo probabilístico por el método muestreo aleatorio simple. Por lo que es una población finita.

4.5.2. Muestra

Es una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse en ella, lo más exactamente posible. (Ballestrini Acuña, 2006)

De ahí, que el muestreo que se utilizó en este estudio es el probabilístico o aleatorio, que se da mediante esta fórmula:

N= 406 Personas

p= 0.50=50% (Calificación de la probabilidad de éxito o aceptación)

q=1-p= 0.50= 50% (Margen de desacierto)

d= 0.05 Error muestral o precisión que se expresa en %

Z= 1.96 con un nivel de confianza de 95% (El valor Z se obtiene en la tabla de distribución normal)

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

N=	406
Z=	1.96
p=	0.5
q=	0.5
d=	0.05
n=	185

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

La técnica que se utilizó para el siguiente trabajo de investigación fue la encuesta, El mismo que es un proceso cognitivo de carácter intencional, definido como el empleo sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de datos que se necesitan para resolver un problema de investigación (Sierra, 1985), la misma que se realizó de manera personalizada la cual está dirigida a los padres de familia de la IEP Trilce Internacional.

Para realizar el cuestionario se tomó en cuenta el instrumento del modelo SERVQUAL, el cual es una herramienta genérica de medición que puede ser aplicada en toda empresa de servicios.

4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento el cuestionario, donde hay un cuestionario por variable. “El cuestionario es un instrumento utilizado para recolectar datos, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, teniendo en cuenta los problemas de investigación”. (Ramirez T., 1999)

4.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos se realizará de acuerdo a lo siguiente:

- Aplicación de la encuesta
- Registro de los datos

- Clasificación de los datos

4.7.1. Confiabilidad del Instrumento

(Ramirez T. , 1999) “La fiabilidad designa la capacidad de obtener los mismos resultados de diferentes situaciones. La fiabilidad no se refiere directamente a los datos, sino a las técnicas de instrumentos de medida y observación, es decir, al grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación.”

Para evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas o ítems es común emplear el coeficiente alfa de Cronbach cuando se trata de alternativas de respuestas policotómicas, como las escalas tipo Likert; la cual puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total. (Sierra Bravo, 2001) “El coeficiente de confiabilidad es un coeficiente de correlación, teóricamente significa la correlación del test consigo mismo. Sus valores oscilan entre 0 y 1. Entre las escalas empleadas se tienen las mostradas en los cuadros siguientes. “

Tabla 7 Escala de interpretación de magnitud del Coeficiente de Correlación o Asociación

Coeficiente de Correlación	Magnitud
0,70 a 1,00	Muy fuerte
0,50 a 0,69	Sustancial
0,30 a 0,49	Moderada
0,10 a 0,29	Baja
0,01 a 0,09	Despreciable

Fuente: Sierra Bravo

Elaboración: Propia

Tabla 8 Estadístico de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	24

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Podemos apreciar que el alfa de Cronbach es de 0.820, validación de todo el instrumento, teniendo como resultado que el instrumento es validado y confiable. Presentamos a continuación la confiabilidad de las preguntas y el resultado de las encuestas obtenidas de la muestra la misma que está dada por los estudiantes y los docentes del Centro Educativo Particular Trilenium Internacional.

4.7.2. Validez del Instrumento

Nº de Validador	Apellidos y Nombres	Variable Calidad de Servicio	Variable Satisfacción del Cliente
Validador 1	Mg. Héctor Araujo Medrano	Nivel alto	Nivel alto
Validador 2	Mg. María Mayor Palacios	Nivel alto	Nivel alto
Validador 3	Mg. Franco Abdon Maite Casiano	Nivel alto	Nivel alto

4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de mi autoría, en la que se respetará las normas internacionales APA sexta edición.

El presente proyecto de tesis no fue presentado anteriormente en ninguna institución educativa para la obtención de algún grado académico previo o título profesional.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

V. RESULTADOS

5.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Luego de aplicar las encuestas se procedió a realizar el análisis y la respectiva interpretación de los resultados obtenidos.

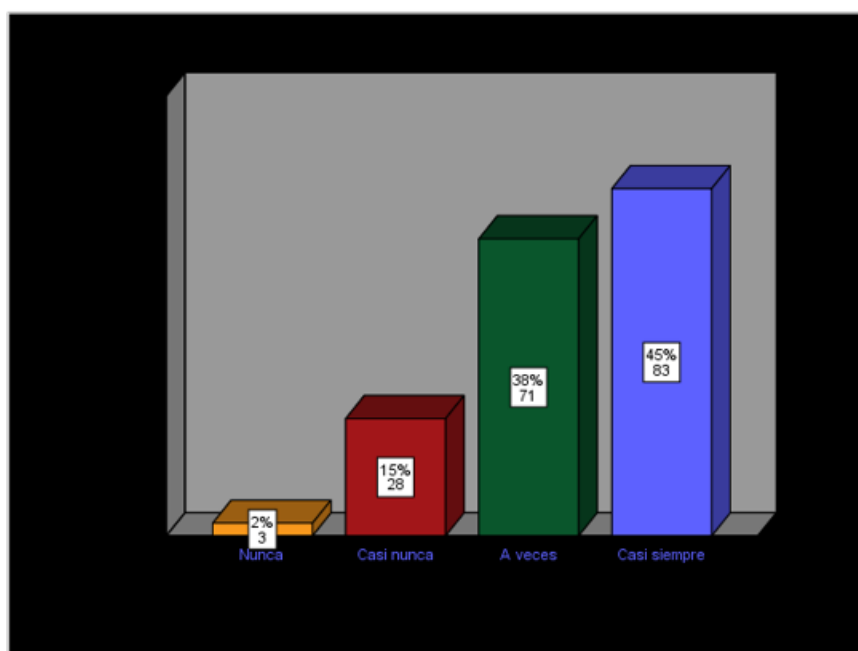
Los resultados se expresan en cuadros explicativos y Figuras estadísticas que facilitan una adecuada lectura de la misma y fácil comprensión de la problemática que es objeto de la presente investigación.

Tabla 9 Dimensión Calidad de Servicio

		Calidad de servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	1,6	1,6	1,6
	Casi nunca	28	15,1	15,1	16,8
	A veces	71	38,4	38,4	55,1
	Casi siempre	83	44,9	44,9	100,0
	Total	185	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

Figura 3 Calidad de Servicio



Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 9 con respecto a la variable de calidad de servicio se observa que el 45% que equivale a 83 encuestados respondieron casi siempre, 38% que equivale a 71 encuestados respondió a veces y el 15% que equivale a 28 encuestados indicaron que casi nunca. Vemos entonces que solo el 45% de encuestados se encuentra satisfecho con la calidad de servicio indicándonos que el 55% restante se encuentra insatisfecho con la calidad brindada.

Tabla 10 Dimensión de Satisfacción del Cliente

Satisfacción del cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	74	40,0	40,0	40,0
	A veces	111	60,0	60,0	100,0
	Total	185	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

Figura 4 Satisfacción del Cliente



Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

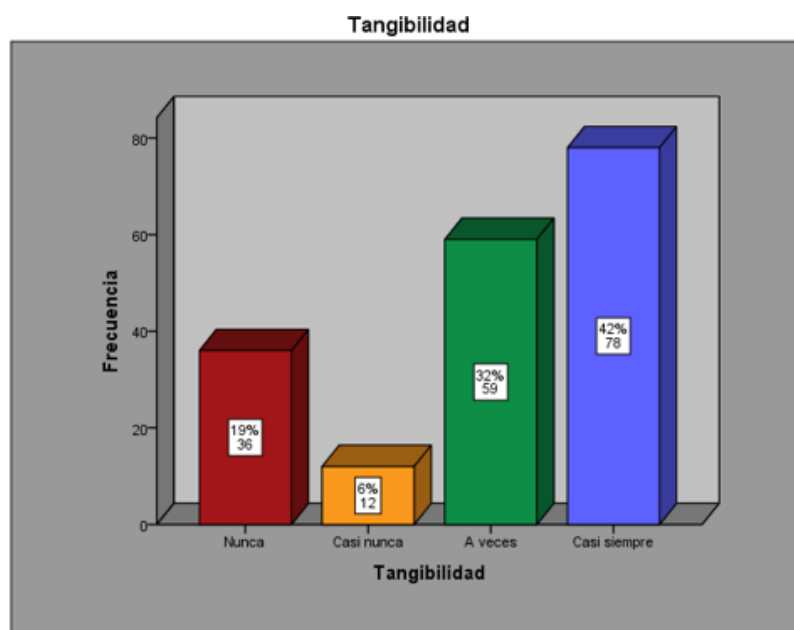
En la tabla N° 10 con respecto a la variable de satisfacción del cliente se observa que el 60% que equivale a 111 encuestados respondieron a veces, mientras que un 40% que equivale a 74 encuestados respondió nunca. Vemos entonces que el 60% de encuestados se encuentra insatisfecho.

Tabla 11 Dimensión Tangibilidad

		Tangibilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	36	19,5	19,5	19,5
	Casi nunca	12	6,5	6,5	25,9
	A veces	59	31,9	31,9	57,8
	Casi siempre	78	42,2	42,2	100,0
	Total	185	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

Figura 5 Tangibilidad



Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

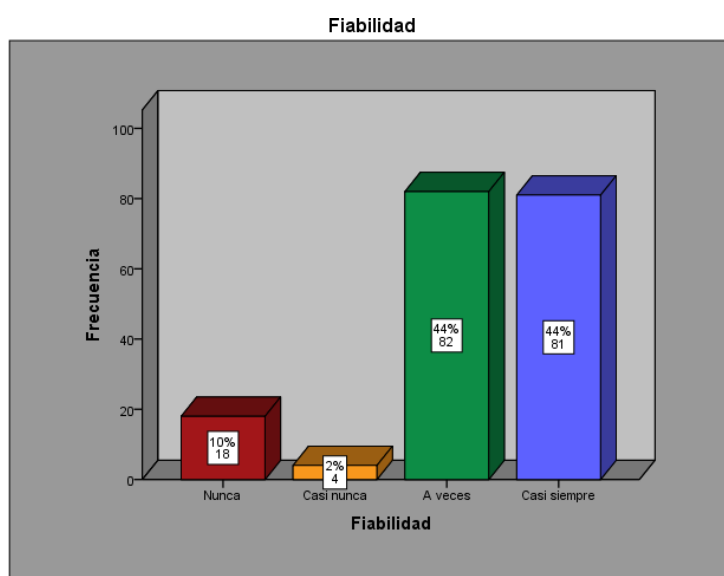
En la tabla N° 11 con respecto a la variable de tangibilidad se observa que el 42% que equivale a 78 encuestados respondieron a casi siempre, un 32% que equivale a 59 encuestados respondió a veces y un 19% que equivale a 36 encuestados respondió nunca. Vemos entonces que solo el 42% de encuestados se encuentra muy satisfecho en cuanto a la tangibilidad de la institución educativa, mientras que el 58% se encuentra insatisfecho.

Tabla 12 Dimensión Fiabilidad

Fiabilidad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	9.7	9.7	9.7
Casi nunca	4	2.2	2.2	11.9
Válido A veces	82	44.3	44.3	56.2
Casi siempre	81	43.8	43.8	100.0
Total	185	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

Figura 6 Fiabilidad



Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

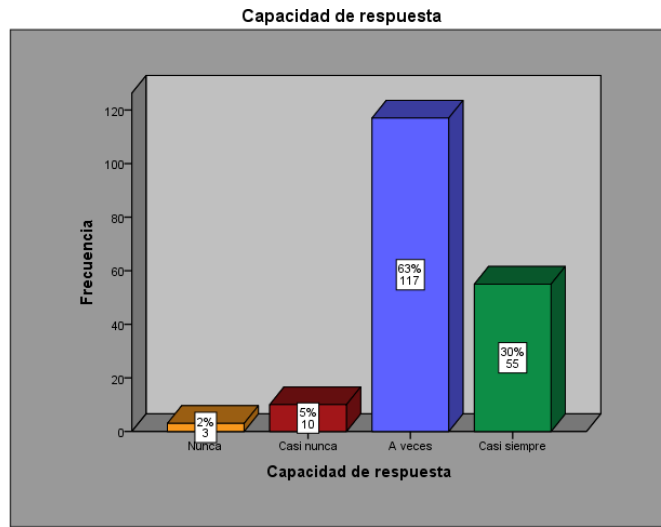
En la tabla N° 12 con respecto a la variable de fiabilidad se observa que el 44% que equivale a 82 encuestados respondieron como a veces, un 44% que equivale a 81 encuestados respondieron casi siempre y un 18% que equivale a 18 encuestados respondió nunca. Se puede entender que el 44% de encuestados encuentra fiabilidad en la Institución educativa y el 56% se encuentra insatisfecho.

Tabla 13 Dimensión Capacidad de Respuesta

Capacidad de respuesta				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	1.6	1.6	1.6
Casi nunca	10	5.4	5.4	7.0
Válido A veces	117	63.2	63.2	70.3
Casi siempre	55	29.7	29.7	100.0
Total	185	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

Figura 7 Capacidad de Respuesta



Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

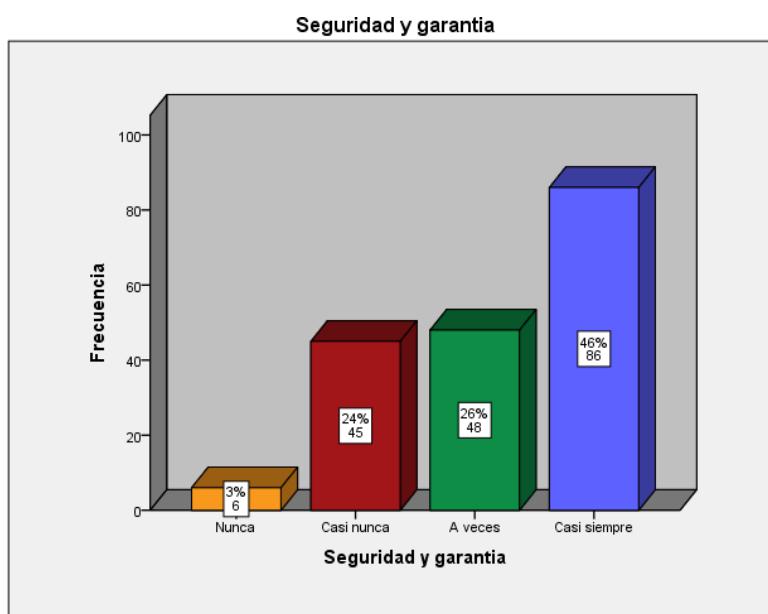
En la tabla N° 13 con respecto a la variable de capacidad de respuesta, se observa que el 63% que equivale a 78 encuestados respondieron como a veces, un 30% que equivale a 55 encuestados respondió casi siempre y un 5% que equivale a 10 encuestados respondió casi nunca. Podemos indicar que el 30% de encuestados se encuentra satisfecho con la capacidad de respuesta que tiene la Institución educativa, mientras que solo un 70% se encuentra insatisfecho.

Tabla 14 Dimensión Seguridad

Seguridad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	3.2	3.2	3.2
Casi nunca	45	24.3	24.3	27.6
Válido A veces	48	25.9	25.9	53.5
Casi siempre	86	46.5	46.5	100.0
Total	185	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

Figura 8 Seguridad



Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

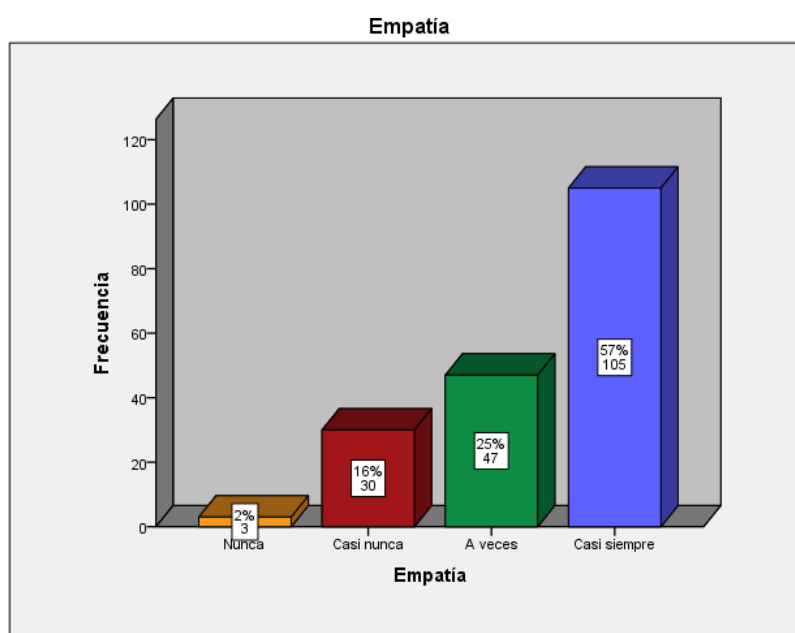
En la tabla N° 14 con respecto a la variable de seguridad se observa que el 46% que equivale a 86 encuestados respondieron a casi siempre, un 26% que equivale a 48 encuestados respondió a veces y un 24% que equivale a 45 encuestados respondió casi nunca. Vemos entonces que solo el 46% se encuestados se encuentra muy satisfecho con la seguridad de la institución educativa mientras que el 54% se encuentran insatisfechos.

Tabla 15 Dimensión de Empatía

		Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	1.6	1.6	1.6
	Casi nunca	30	16.2	16.2	17.8
	A veces	47	25.4	25.4	43.2
	Casi siempre	105	56.8	56.8	100.0
Total		185	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

Figura 9 Empatía



Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

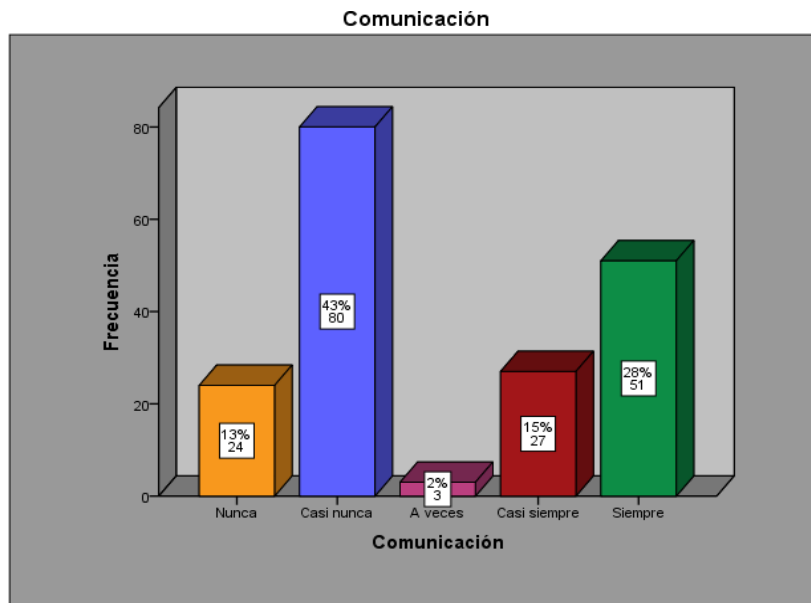
En la tabla N° 15 con respecto a la variable de empatía se observa que el 57% que equivale a 105 encuestados respondieron a casi siempre, un 25% que equivale a 47 encuestados respondió a veces y un 16% que equivale a 30 encuestados respondió casi nunca. Vemos entonces que el 57% de encuestados se encuentra muy satisfecho con la variable de empatía, mientras que un 43% restante se encuentra insatisfecho.

Tabla 16 Dimensión de Comunicación

Comunicación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	13.0	13.0
	Casi nunca	80	43.2	43.2
	A veces	3	1.6	1.6
	Casi siempre	27	14.6	14.6
	Siempre	51	27.6	27.6
	Total	185	100.0	100.0

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

Figura 10 Comunicación



Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

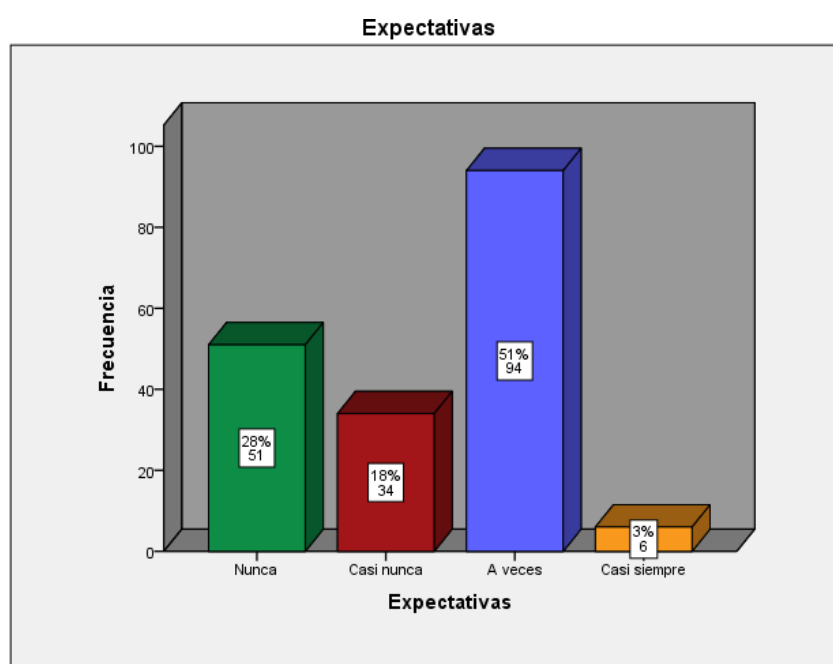
En la tabla N° 16 con respecto a la variable de comunicación se observa que el 43% que equivale a 80 encuestados respondieron a casi nunca, un 28% que equivale a 51 encuestados respondió siempre, un 15% que equivale a 27 encuestados respondió casi siempre y un 13% que equivale a 24 encuestados respondió nunca. Vemos entonces que solo el 28% de encuestados se encuentra satisfecho con la comunicación que tiene la institución educativa mientras que el 72% no se encuentra satisfecho.

Tabla 17 Dimensión de Expectativas

Expectativas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	51	27.6	27.6	27.6
Casi nunca	34	18.4	18.4	45.9
Válido A veces	94	50.8	50.8	96.8
Casi siempre	6	3.2	3.2	100.0
Total	185	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

Figura 11 Expectativas



Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

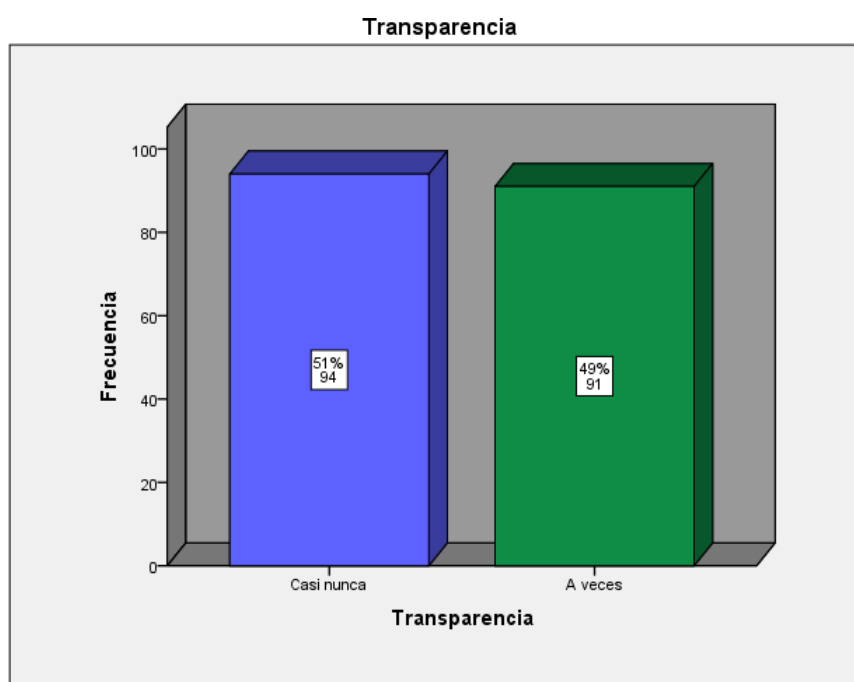
En la tabla N° 17 con respecto a la variable de expectativas se observa que el 51% que equivale a 94 encuestados respondieron a veces, un 28% que equivale a 51 encuestados respondió nunca y un 18% que equivale a 34 encuestados respondió casi nunca. Vemos entonces que solo el 3% de encuestados fueron cubiertas sus expectativas, mientras que del 97% no fue cubierta sus expectativas.

Tabla 18 Dimensión de Transparencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	94	50.8	50.8	50.8
Válido A veces	91	49.2	49.2	100.0
Total	185	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

Figura 12 Transparencia



Fuente: Encuestas
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 18 con respecto a la variable de transparencia se observa que el 51% que equivale a 94 encuestados respondieron a casi nunca y un 49% que equivale a 91 encuestados respondió a veces. Vemos entonces que el 51% de encuestados se encuentra insatisfecho con la transparencia de la institución educativa.

5.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS

Para la contrastación de las pruebas de hipótesis se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman. Según Hernández Sampieri (2014) esta prueba de Rho de Spearman se usa cuando se quiere probar la correlación o la dependencia de dos variables, solo cuando los niveles de medición de las variables sean nominales u ordinales.

Baremos de Correlación

Correlación negativa perfecta	-1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

Fuente: Hernández, Fernández y Batista, Metodología de la investigación.

Para el cálculo de estadígrafo Rho de Spearman se utilizó el software estadístico IBM SPSS, versión 24.0.

Contrastación de la Hipótesis General

Existe una relación directa significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo – 2018.

a. Planteamiento de la Hipótesis Estadística

H₁: Existe una relación directa significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo – 2018.

H₀: No existe una relación directa significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo – 2018.

b. Cálculo del estadístico de prueba

Correlaciones			
		Calidad de servicio	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
	Satisfacción del cliente	N	185
		Coefficiente de correlación	.865**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	185

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Acti
VIA AB

Interpretación

La tabla anterior indica que el coeficiente Rho de Spearman es 0.865 y de acuerdo al baremo de correlación de spearman nos indica que existe una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del I.E.P Trilenium Internacional El Tambo – 2018.

Baremos de Correlación

Correlación negativa perfecta	-1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

Fuente: Hernández, Fernández y Batista, Metodología de la investigación.

Contrastación de la Hipótesis Específica 1

Existe una relación significativa entre la tangibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

a. Planteamiento de la Hipótesis Estadística

H₁: Existe una relación significativa entre la dimensión de tangibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión de tangibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

b. Cálculo del estadístico de prueba

		Tangibilidad	Satisfacción del cliente	
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coefficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	.882**	
	N	185	185	
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	.882**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
	N	185	185	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

c. Interpretación

La tabla anterior indica que el coeficiente Rho de Spearman es 0.882 y de acuerdo al baremo de correlación de spearman nos indica que existe una correlación positiva muy fuerte. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es

menor que 0.05, esto nos indica que si existe relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye que existe relación entre la dimensión de tangibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

Baremos de Correlación

Correlación negativa perfecta	-1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

Fuente: Hernández, Fernández y Batista, Metodología de la investigación.

Contrastación de la Hipótesis Específica 2

Existe una relación significativa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

a. Planteamiento de la Hipótesis Estadística

H₁: Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

H₀: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

b. Cálculo del estadístico de prueba

Correlaciones

		Fiabilidad	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.768**
		N	.000
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	185
		Sig. (bilateral)	.768**
		N	185

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

c. Interpretación

La tabla anterior indica que el coeficiente Rho de Spearman es 0.768 y de acuerdo al baremo de correlación de spearman nos indica que existe una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye que existe relación entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional, El Tambo-2018.

Baremos de Correlación

Correlación negativa perfecta	-1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

Fuente: Hernández, Fernández y Batista, Metodología de la investigación.

Contrastación de la Hipótesis Específica 3

Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

a. Planteamiento de la Hipótesis Estadística

H₁: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

H₀: No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

b. Cálculo del estadístico de prueba

Correlaciones

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	1.000	.675**
	Coefficiente de correlación		.000
	Sig. (bilateral)		
	N	185	185
	Satisfacción del cliente	.675**	1.000
	Coefficiente de correlación	.000	.
	Sig. (bilateral)		
	N	185	185

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

c. Interpretación

La tabla anterior indica que el coeficiente Rho de Spearman es 0.676 y de acuerdo al baremo de correlación de spearman nos indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe relación entre las variables; en base a estos

resultados se concluye que existe relación entre la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional, El Tambo-2018.

Baremos de Correlación

Correlación negativa perfecta	-1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

Fuente: Hernández, Fernández y Batista, Metodología de la investigación.

Contrastación de la Hipótesis Específica 4

Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

a. Planteamiento de la Hipótesis Estadística

H₁: Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

H₀: No existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

b. Cálculo del estadístico de prueba

Correlaciones

		Seguridad	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.892**
	Seguridad		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	185	185
	Coeficiente de correlación	.892**	1.000
	Satisfacción del cliente		
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	185	185

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

c. Interpretación

La tabla anterior indica que el coeficiente Rho de Spearman es 0.892 y de acuerdo al baremo de correlación de spearman nos indica que existe una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye que si existe relación entre la dimensión de seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional, El Tambo-2018.

Baremos de Correlación

Correlación negativa perfecta	-1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

Fuente: Hernández, Fernández y Batista, Metodología de la investigación.

Contrastación de la Hipótesis Específica 5

Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

a. Planteamiento de la Hipótesis Estadística

H₁: Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo- 2018.

H₀: No existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018.

b. Cálculo del estadístico de prueba

		Empatía	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Empatía		
	Coeficiente de correlación	1.000	.871**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	185	185
	Satisfacción del cliente		
	Coeficiente de correlación	.871**	1.000
Sig. (bilateral)	.000	.	
N	185	185	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

c. Interpretación

La tabla anterior indica que el coeficiente Rho de Spearman es 0.871 y de acuerdo al baremo de correlación de spearman nos indica que existe una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye que si existe relación entre la dimensión de empatía de la

calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el I.E.P Trilenium Internacional, El Tambo-2018.

Baremos de Correlación

Correlación negativa perfecta	-1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

Fuente: Hernández, Fernández y Batista, Metodología de la investigación.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

DISCUSION DE RESULTADOS

Respecto a la Hipótesis General

De acuerdo al análisis inferencial del presente trabajo de investigación se acepta la hipótesis general que indica una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los clientes en la Institución Educativa Particular Trilenium Internacional de - El Tambo 2018, la cual nos permite mencionar que existe una relación directa positiva fuerte, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de spearman de 0.865. Este resultado coincide con el obtenido por Reyes Hernández, S. (2014) en su investigación titulada “Calidad del Servicio para Aumentar la Satisfacción del Cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango 2014”, en la cual concluye que, si existe una relación significativa entre calidad del servicio y satisfacción del cliente .

También se identificó en la investigación que los padres (clientes), sienten un tanto de descontento e insatisfacción en el proceso de aprendizaje, después de aplicar la encuesta se pudo identificar que se puede mejorar en cuanto al desempeño del docente, actualización e implementación de nuevos equipos, para que de ese modo los consumidores (alumnos) se sientan cómodos en la Institución Educativa y en tal sentido existirá menor deserción de alumnos.

Hipótesis Específica 1

Existe una relación positiva directa muy fuerte entre la tangibilidad y la satisfacción del cliente del IEP Trileniun Internacional de - El Tambo 2018, por lo que nos permitimos mencionar que existe una relación positiva fuerte, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de spearman de 0.882.

Este resultado coincide con la investigación de (Altuna Sotomayor, 2016) en su tesis titulada “Relación entre la Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, 2016” en la que concluye que existe una correlación significativa entre calidad y satisfacción de los estudiantes debido a que el coeficiente de correlación de spearman fue de 0.8701.

Pudimos identificar que los clientes se no se encuentran muy satisfechos en cuanto a la parte tangible de la Institución Educativa, identificando que la mayoría de padres de familia manifestó no encontrarse cómodos con las aulas donde reciben clases sus menores hijos.

Hipótesis Específica 2

Existe una relación positiva directa “fuerte” entre la fiabilidad y la satisfacción de los clientes de la IEP Trilenium Internaciconal del - El Tambo 2018, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de spearman de 0.768. Este

resultado coincide con la investigación realizada por (Campos Aliaga, 2017) en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo Manuela Ángel Arakaki – Satipo 2017”, en la que se obtuvo como resultado que existe una relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción del usuario, obteniendo como Rho de Spearman 0.683. Podemos identificar que solo el 42% de los clientes de nuestra Institución Educativa se satisfecho con las promesas que recibieron cuando matricularon a sus hijos, esto nos indica que en el colegio existe promesas hechas que no son cumplidas.

Hipótesis Especifica 3

Existe una correlación positiva directa “media” entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los clientes de la IEP Trilenium Internacional del - El Tambo 2018, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de spearman de 0.676. Este resultado coincide con la investigación

“Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes en el Banco Internacional del Perú, Tienda 500 Huancayo, 2016-2017”, obtuvo como resultado que existe una correlación directa entre calidad de servicio y la satisfacción, este resultado también coincide con lo obtenido en la presente investigación ya que al obtener un coeficiente de correlación de spearman de 0.676 nos indica que la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes es directa, es decir que a mayor calidad de servicio mayor satisfacción de los clientes. Podemos determinar que en su gran mayoría de nuestros clientes encuentran respuestas y atención de nuestros colaboradores.

Hipótesis Especifica 4

Existe una correlación positiva directa “fuerte” entre la seguridad y la satisfacción de los clientes de la IEP Trilenium Internacional del - El Tambo

2018, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.892. Este resultado coincide con la investigación de José Ortiz, V. (2014) Realizó la tesis titulada “Nivel de Satisfacción del usuario externo sobre la Calidad de Atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL” tuvo como objetivo Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual en la micro red Villa-Chorrillos año 2014, se obtuvo como resultado después de aplicar el instrumento que el 55.8% de encuestados se encuentran insatisfechos. Se puede observar que la mayoría de nuestros clientes identificaron que existe una deficiencia en cuanto a capacitación de docentes y en selección del personal.

Hipótesis Específica 5

Existe una correlación positiva directa “fuerte” entre la empatía y la satisfacción de los clientes de la IEP Trilenium Internacional del - El Tambo 2018, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.871, asimismo un 45% de encuestados se encuentran satisfechos con la calidad de servicios, mientras que el investigador López Quilca (2015) en la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en el Banco de la Nación Puno, 2015” el 43.85 indica estar medianamente satisfechos. Se identifica que los clientes de la Institución Educativa sienten que tienen una atención personalizada, valorado por ellos.

CONCLUSIONES

Al término de nuestra investigación podemos establecer las siguientes conclusiones:

1. Se identificó que existe correlación directa “positiva media” entre calidad de servicio y satisfacción del cliente del I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018, con Rho de Spearman de 0.865 encontrándose una correlación positiva fuerte, además, con un nivel de significancia de 0.000 y es menor que 0.05 que nos indica que existe relación entre las variables. Asimismo, se pudo observar en la estadística descriptiva que el 45% de encuestados se encuentran satisfecho con la calidad de servicio mientras que el 55% se siente insatisfecho, estos resultados nos indica que en la Institución Educativa Trilenium Internacional que los promotores de dicha institución no se preocupan en brindar calidad de servicio, siendo ajenos a que por esta razón la institución educativa pierde alumnado.
2. Se determinó que existe correlación positiva muy fuerte entre la calidad de servicio en su dimensión de tangibilidad y la satisfacción del cliente en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018, con un coeficiente Rho de Spearman es 0.882 que de acuerdo al baremo de correlación de spearman nos indica que existe una correlación, además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe relación entre las variables. Asimismo, se puede observar en la estadística descriptiva que el 42% se encuentra satisfechos con la parte tangible de la institución y un 58% de encuestados indicaron encontrarse insatisfechos con las aulas donde reciben las clases sus hijos y los centros de cómputos, indicándonos que la institución no cuenta

con el área de mantenimiento, el mismo que se encargaría de realizar la limpieza y pintado de las aulas.

3. Se identificó que existe correlación entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del cliente en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.768 y de acuerdo al baremo de correlación de spearman nos indica que existe una correlación positiva fuerte. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe relación entre las variables. Asimismo, se puede observar en la estadista descriptiva que el 44% se encuentra satisfechos y un 56% se encuentran insatisfechos, indicándonos que en la institución la mayoría de nuestros usuarios y clientes se encuentran inseguros en cuanto a la calidad recibida.
4. Se determinó que existe correlación positiva media entre la calidad de servicio en su dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en el I.E.P Trilenium Internaciona -, El Tambo-2018, con un coeficiente Rho de Spearman es 0.676 y de acuerdo al baremo de correlación de spearman nos indica que existe correlación. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe relación entre las variables. Asimismo, se puede observar en la estadista descriptiva que el 30% se encuentra satisfecho, un 70% indicaron sentirse insatisfechos con la capacidad de respuesta que la institución educativa posee.
5. Se determinó que existe correlación positiva fuerte entre calidad de servicio en su dimensión de seguridad y la satisfacción del cliente en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018, con un coeficiente Rho de Spearman es 0.892 y de acuerdo al baremo de correlación de spearman nos indica que existe correlación. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe relación entre las variables. Asimismo, se puede observar en la estadista descriptiva que el 46% de

encuestados indican estar satisfechos y un 54% respondieron no encontrarse satisfechos indicándonos que en la institución educativa existe una deficiencia en cuanto a capacitación de docentes y también en cuanto al proceso de selección de personal.

6. Se determinó que existe correlación positiva fuerte entre la calidad de servicio en su dimensión de empatía y la satisfacción del cliente en el I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo-2018, con un coeficiente Rho de Spearman es 0.871 y de acuerdo al baremo de correlación de spearman nos indica que existe correlación. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe relación entre las variables. Asimismo, se puede observar en la estadística descriptiva que el 57% indican sentirse satisfechos, mientras un 43% se encuentran insatisfechos, reflejando como indicadores que en la institución educativa existe deficiencia en cuanto a la atención que brinda al usuario y cliente.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda promover la Ley N° 28740 Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), la finalidad de esta Ley es garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad, asimismo que los colaboradores peruanos estén altamente calificados para la labor realizada. Para ello se recomienda a los directivos de la institución educativa participar de la acreditación de la calidad educativa, ya que esto es un reconocimiento público.
2. Con respecto a la dimensión de tangibilidad, en la institución educativa Trilenium Internacional, deben de contar con uniformidad en los docentes y en el personal administrativo, además la institución debe de renovar los equipos de cómputos y el proyector multimedios, asimismo realizar un cronograma para el mantenimiento de las aulas y de toda la institución.
3. En cuanto a la dimensión de confiabilidad, en la institución educativa Trilenium Internacional, se recomienda que la institución educativa cuente con un personal de psicología, puesto que existe desinterés en sus cursos y reflejan problemas familiares, esto hace que nuestros alumnos disminuyan su capacidad y concentración.
4. Para la dimensión de capacidad de respuesta, en la institución educativa Trilenium Internacional, si bien es cierto que los clientes y usuarios se encuentran algo satisfechos con el tiempo de atención, es preciso mejorar los días que se emiten los certificados y constancias de estudios, puesto que demoran 5 días hábiles siendo esto un tiempo muy prolongado que se podría mejorar.
5. En cuanto a la dimensión de seguridad, en la institución educativa Trilenium Internacional, se debe de contar un proceso de selección de personal riguroso, para así

contratar a los mejores talentos para nuestra institución, de esta manera nuestros clientes se sentirían seguros teniendo la certeza de que sus hijos se encuentran siendo educados con profesionales de calidad.

6. En la dimensión de empatía, en la institución educativa Trilenium Internacional, se debe de contar con un programa de capacitación y de motivación a todo el personal de la institución, puesto que muchos de ellos se encuentran estresados y por ende existe un mal trato a los usuarios y clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- A ZEITHAML, V., A, P., & L BERRY, L. (2013). *CALIDAD TOTAL EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS*. España: Diaz de Santos S.A.
- Albretch, K. (1992). *La Revolución del Servicio, Instituto Nacional de Turismo*. Habana.
- Altuna Sotomayor, H. (2016). *Relación entre la Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de San Agustín Arequipa 2016*. Arequipa.
- Alvarez Botello, Julio; Chaparro Salinas, Eva; Reyes Perez, Diana. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Calidad, Eficacia y Cambio en Educación* .
- Ballestrini Acuña, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación Ballestrini 7ma*. Caracas: Consultores Asociados Servicio Editorial .
- Campos Aliaga, D. I. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo "Manuel Angel Higa Arakaki"-Satipo 2017*.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Interamericana Editores SA.
- Juran, J. 2. (s.f.). <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>.
- Kotler, P. (2006). *Dirección del marketing*. Mexico.
- Lefcovic, L. (2009). *Satisfacción del Consumidor*. El Cid Editor.
- Ley N° 28044 LEY GENERAL DE EDUCACIÓN. (2003).

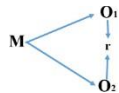
- López Quilca, F. J. (2015). *Calidad de Servicio Educativos y la Satisfacción de Estudiantes de Administración de las Universidades de la Región Junín*. Huancayo.
- Melara, M. (s.f.). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Obtenido de <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Miranda Torres , H. F. (2017). *Calidad de Servicio y la Satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú tienda 500 Huancayo 2016-2017*.
- Nobario Moreno, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. Lima.
- Philip, K., Garay, A., Camara, D., & Cruz, I. (2004). *Marketing*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Ramirez, T. (1999). *Como hacer un Proyecto de Investigación*. Caracas.
- Sciarroni, R. (s.f.). *Satisfacción del cliente*. Obtenido de http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html
- Senlle, A., & Gutierrez, N. (2005). *Calidad en los Servicios Educativos*. España: Diaz de Santos.
- Sierra Bravo, R. (2001). *Técnicas de Investigación Social*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Wong Davila, M. E. (2018). *Calidad de Atención y grado de Satisfacción del usuario externo Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Ma*
rtins 2018.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenium Internacional - El Tambo – 2018”

Problema	Objetivo	Marco Teórico	Hipótesis	Variable	Metodología
Problema General	Objetivo General		Hipótesis General		
¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la IEP Trilenium Internacional - El Tambo-2018?.	Identificar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la IEP Trilenium Internacional - El Tambo-2018	(Alvarez Botello, Julio; Chaparro Salinas, Eva; Reyes Perez, Diana, 2015) en la investigación titulada “Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca” de la Revista Iberoamericana.	Existe una relación directa significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la IEP Trilenium Internacional - El Tambo – Huancayo.	Variable 1 Calidad de Servicio	TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada o empírica NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Científico
<p>Problema Especifico 1 ¿Cuál es la relación que existe entre la tangibilidad y la satisfacción de los clientes en la IEP Trilenium Internacional - El Tambo-2018?.</p> <p>Problema Especifico 2 ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los clientes en la IEP Trilenium Internacional - El Tambo-2018?.</p> <p>Problema Especifico 3</p>	<p>Objetivo Especifico 1 Identificar la relación que existe entre la tangibilidad y la satisfacción de los clientes en la IEP Trilenium Internacional - El Tambo-2018.</p> <p>Objetivo Especifico 2 Identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los clientes en la IEP Trilenium Internacional - El Tambo-2018.</p> <p>Objetivo Especifico 3</p>	(Altuna Sotomayor, 2016) en la investigación titulada “Relación entre la Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Estudiantes de la Escuela Profesional	<p>Hipótesis Especifico 1 Existe una relación directa significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los clientes en la IEP Trilenium Internacional - El Tambo-2018.</p> <p>Hipótesis Especifico 2 Existe una relación directa significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los clientes en la</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tangibilidad 2. Fiabilidad 3. Capacidad de Respuesta 4. Seguridad 5. Empatía <p>Variable 2 Satisfacción del Cliente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación del precio 2. Expectativas 3. Transparencia 	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Descriptivo Correlacional



<p>¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los cliente en la IEP Trilenium Internacional - El Tambo-2018?.</p> <p>Problema Especifico 4 ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los cliente en la IEP Trilenium Internacional - El Tambo-2018?.</p> <p>Problema Especifico 5 ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los cliente en la IEP Trilenium Internacional - El Tambo-2018?.</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los clientes en la IEP Trilenium Internacional - El Tambo-2018.</p> <p>Objetivo Especifico 4 Identificar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los clientes en la IEP Trilenium Internacional - El Tambo-2018.</p> <p>Objetivo Especifico 5 Identificar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los clientes en la IEP Trilenium Internacional - El Tambo-2018.</p>	<p>de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, 2016”</p> <p>Jose Ortiz, V. (2014) Realizó la tesis titulada “Nivel de Satisfacción del usuario externo sobre la Calidad de Atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL” de la Universidad Ricardo Palma</p>	<p>IEP Trilenium Internacional - El Tambo-2018.</p> <p>Hipótesis Especifico 3 Existe una relación directa significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los clientes en la IEP Trilenium Internacional - El Tambo-2018.</p> <p>Hipótesis Especifico 4 Existe una relación directa significativa entre la seguridad y la satisfacción de los clientes en la IEP Trilenium Internacional - El Tambo-2018.</p> <p>Hipótesis Especifico 5 Existe una relación directa significativa entre la empatía y la satisfacción de los clientes en la IEP Trilenium Internacional - El Tambo-2018.</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>POBLACION: La presente población de la investigación es del total de integrantes de la institución que son 406 personas, siendo 158 padres de los alumnos en el nivel primario y 224 en el nivel secundario y 24 docentes.</p> <p>MUESTRA: Es de 185 integrantes</p>
---	--	--	---	---

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Título: “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenium Internacional, El Tambo – 2018”

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Reactivos
Calidad de Servicio	<p>Según ZEITHAML, A, & L BERRY 2013</p> <p>La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.</p>	Tangibilidad	Condiciones de las instalaciones y equipos	<p>La IEP cuenta con un centro de cómputo moderno y actualizado</p> <p>La IEP cuenta con laboratorios de ciencia y arte</p> <p>Las aulas tienen iluminación y ventilación adecuada</p> <p>Los colaboradores se encuentran uniformados</p> <p>Los textos escolares actualizados responden al nivel de la exigencia académica que requieren los alumnos</p> <p>Los espacios de recreación óptimos, permiten el descanso y el deporte de los alumnos</p> <p>Los servicios higiénicos se encuentran en completo orden y limpieza</p>
		Fiabilidad	Grado de puntualidad y confianza.	<p>La dirección realiza supervisiones y seguimientos de las clases</p> <p>El personal de IEP cumple con los servicios académicos y administrativos óptimamente</p> <p>El personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites</p> <p>El personal administrativo tiene conocimientos en cuanto al servicio brindado a prestar</p> <p>Los docentes tienen conocimiento y experiencia en los cursos a dictarse</p> <p>Existe cambio de personal administrativo permanentemente</p> <p>Existe cambio de personal docente permanentemente</p>
		Capacidad de respuesta	Condición de la información y disposición para atender a los clientes.	<p>El personal se encuentra capacitado y disponible en la atención al usuario</p> <p>La atención en caja es eficaz</p> <p>La entrega de certificados y constancias son remitidas en un tiempo prudente</p>

				<p>Los docentes absuelven dudas en los padres de familia</p> <p>El personal administrativo responde a sus necesidades en un tiempo oportuno</p> <p>Encuentran solución a sus inquietudes el personal administrativo</p> <p>Los alumnos cuentan con un área específica para ayudarlos en sus dificultades personales</p> <p>Los padres de familia tienen conocimiento sobre las notas de sus hijos</p>
		Seguridad	Grado de competencia y profesionalismo	<p>El personal de la IEP brinda seguridad y garantiza principios y valores</p> <p>Las instalaciones de la IEP cuentan con señalización de seguridad</p> <p>La IEP cuenta con un área de enfermería para prestar los primeros auxilios</p> <p>El comportamiento del personal inspira confianza</p> <p>Se siente satisfecho con la enseñanza vertida</p>
		Empatía	Grado de comunicación del colegio-cliente. Tiempo de dedicación a los clientes	<p>El personal de la IEP brinda una atención personalizada</p> <p>La IEP se preocupa por los intereses educativos de sus estudiantes</p> <p>La IEP investiga y hace el seguimiento a las necesidades de los estudiantes y padres de familia</p> <p>Los docentes tienen un trato adecuado hacia los estudiantes</p>
Satisfacción del cliente	Según el autor Kotler 2006 nos dice que es el nivel del estado de ánimo de una persona que	Comunicación del precio	Grado del precio y servicio, recomendación y permanencia.	<p>Considera que el precio de la pensión es adecuado al servicio que brinda</p> <p>La IEP le permite solicitar sugerencias o reclamos</p> <p>Se siente satisfecho con el monto de la pensión que paga</p>

resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.			
	Expectativas	Experiencia de las atenciones anteriores y opiniones de amistades y familiares.	La calidad de servicio fue mejor de lo esperado En relación a la calidad de servicio ¿Usted se siente satisfecho?
	Trasparencia	Grado de veracidad, confianza y comprensión de la comunicación.	Le brindaron todo lo prometido al momento de realizar la matricula La directiva realiza mejoras en la institución educativa Se realiza una correcta y transparencia de reclutamiento, selección y evaluación de personal administrativo y docente Las evaluaciones son reportadas a cada alumno Las becas y semibecas son evaluadas y designadas en forma transparente

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título: “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenium Internacional, El Tambo – 2018”

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
VI: CALIDAD DE SERVICIO	D1 Tangibilidad	Condiciones de las instalaciones y equipos	1. ¿La IEP cuenta con un centro de cómputo moderno y actualizado?	Escala Likert 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = Indiferente 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
			2. ¿La IEP cuenta con laboratorios de ciencia y arte?	
			3. ¿Las aulas tiene iluminación y ventilación adecuada?	
			4. ¿Los colaboradores se encuentran uniformados?	
			5. ¿Los textos escolares actualizados responden al nivel de la exigencia académica que requieren los alumnos?	
			6. ¿Los espacios de recreación óptimos, permiten el descanso y el deporte de los alumnos?	
			7. ¿Los servicios higiénicos se encuentran en completo orden y limpieza?	
	D2 Fiabilidad	Grado de puntualidad y confianza.	1. ¿La dirección realiza supervisiones y seguimientos de las clases?	
			2. ¿El personal de IEP cumple con los servicios académicos y administrativos óptimamente?	
			3. ¿El personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites?	
			4. ¿El personal administrativo tiene conocimientos en cuanto al servicio brindado a prestar?	
			5. ¿Los docentes tienen conocimiento y experiencia en los cursos a dictarse?	
			6. ¿Existe cambio de personal administrativo permanentemente?	
			7. ¿Existe cambio de personal docente permanentemente?	
	D3 Capacidad de respuesta	Condición de la información y disposición para atender a los clientes.	1. ¿El personal se encuentra capacitado y disponible en la atención al usuario?	
			2. ¿La atención en caja es eficaz?	
			3. ¿La entrega de certificados y constancias son remitidas en un tiempo prudente?	
			4. ¿Los docentes absuelven dudas en los padres de familia?	
			5. ¿El personal administrativo responde a sus necesidades en un tiempo oportuno?	
			6. ¿Encuentran solución a sus inquietudes el personal administrativo?	
			7. ¿Los alumnos cuentan con un área específico para ayudarlos en sus dificultades personales?	
			8. ¿Los padres de familia tienen conocimiento sobre las notas de sus hijos?	

Activar Windows

Vea la Configuración para activar Windows

	D4 Seguridad	Grado de competencia y profesionalismo	1. ¿El personal de la IEP brinda seguridad y garantiza principios y valores?	
			2. ¿Las instalaciones de la IEP cuenta con señalización de seguridad?	
			3. ¿Los espacios de las aulas son adecuadas y cómodas para los alumnos?	
			4. ¿La IEP cuenta con un área de enfermería para prestar los primeros auxilios?	
			5. ¿El comportamiento del personal inspira confianza?	
			6. ¿Se siente satisfecho con la enseñanza vertida?	
	D5 Empatía	Grado de comunicación del colegio-cliente. Tiempo de dedicación a los clientes	1. ¿El personal de la IEP brinda una atención personalizada?	
			2. ¿La IEP se preocupa por los intereses educativos de sus estudiantes?	
3. ¿La IEP investiga y hace el seguimiento a las necesidades de los estudiantes y padres de familia?				
4. ¿Los docentes tienen un trato adecuado hacia los estudiantes?				
V2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	D1 Comunicación del Precio	Grado del precio y servicio, recomendación y permanencia.	1. ¿Considera que el precio de la pensión es adecuado al servicio que brinda?	Escala Likert 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = Indiferente 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
			2. ¿La IEP le permite solicitar sugerencias o reclamos?	
			3. ¿Se siente satisfecho con el monto de la pensión que paga?	
	D2 Expectativas	Experiencia de las atenciones anteriores y opiniones de amistades y familiares.	1. ¿La calidad de servicio fue mejor de lo esperado?	
			2. En relación a la calidad de servicio ¿Usted se siente satisfecho?	
	D3 Transparencia	Grado de veracidad, confianza y comprensión de la comunicación.	1. ¿Le brindaron todo lo prometido al momento de realizar la matricula?	
			2. ¿La directiva realiza mejoras en la institución educativa?	
			3. ¿Se realiza una correcta y transparencia de reclutamiento, selección y evaluación de personal administrativo y docente?	
			4. ¿Las evaluaciones son reportadas a cada alumno?	
			5. ¿Las becas y semibecas son evaluadas y designadas en forma transparente?	

Activar Windows
Ver la configuración para activar



CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente cada ítem e indique cuan de acuerdo está y marque su respuesta con un aspa en el recuadro, de acuerdo al grado de acuerdo o desacuerdo que usted crea conveniente. Marque todas las interrogantes y con total sinceridad.

	Nunca 1	Casi nunca 2	Indiferente 3	Casi siempre 4	Siempre 5				
Nº	PREGUNTA				Nunca	Casi nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre
CALIDAD DE SERVICIO									
TANGIBILIDAD									
1	¿La IEP cuenta con un centro de cómputo moderno y actualizado?								
2	¿La IEP cuenta con laboratorios de ciencia y arte?								
3	¿Las aulas tiene iluminación y ventilación adecuada?								
4	¿Los colaboradores se encuentran uniformados?								
5	¿Los textos escolares actualizados responden al nivel de la exigencia académica que requieren los alumnos?								
6	¿Los espacios de recreación óptimos, permiten el descanso y el deporte de los alumnos?								
7	¿Los servicios higiénicos se encuentran en completo orden y limpieza?								
FIABILIDAD									
8	¿La dirección realiza supervisiones y seguimientos de las clases?								
9	¿El personal de IEP cumple con los servicios académicos y administrativos óptimamente?								
10	¿El personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites?								
11	¿El personal administrativo tiene conocimientos en cuanto al servicio brindado a prestar?								
12	¿Los docentes tienen conocimiento y experiencia en los cursos a dictarse?								
13	¿Existe cambio de personal administrativo permanentemente?								
14	¿Existe cambio de personal docente permanentemente?								
CAPACIDAD DE RESPUESTA									
15	¿El personal se encuentra capacitado y disponible en la atención al usuario?								
16	¿La atención en caja es eficaz?								
17	¿La entrega de certificados y constancias son remitidas en un tiempo prudente?								
18	¿Los docentes absuelven dudas en los padres de familia?								
19	¿El personal administrativo responde a sus necesidades en un tiempo oportuno?								
20	¿Encuentran solución a sus inquietudes el personal administrativo?								
21	¿Los alumnos cuentan con un área específico para ayudarlos en sus dificultades personales?								
22	¿Los padres de familia tienen conocimiento sobre las notas de sus hijos?								
SEGURIDAD									
23	¿El personal de la IEP brinda seguridad y garantiza principios y valores?								
24	¿Las instalaciones de la IEP cuenta con señalización de seguridad?								
25	¿Los espacios de las aulas son adecuadas y cómodas para los alumnos?								

26	¿La IEP cuenta con un área de enfermería para prestar los primeros auxilios?					
27	¿El comportamiento del personal inspira confianza?					
28	¿Se siente satisfecho con la enseñanza vertida?					
EMPATIA						
29	¿El personal de la IEP brinda una atención personalizada?					
30	¿La IEP se preocupa por los intereses educativos de sus estudiantes?					
31	¿La IEP investiga y hace el seguimiento a las necesidades de los estudiantes y padres de familia?					
32	¿Los docentes tienen un trato adecuado hacia los estudiantes?					
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
COMUNICACIÓN DEL PRECIO						
33	¿Considera que el precio de la pensión es adecuado al servicio que brinda?					
34	¿La IEP le permite solicitar sugerencias o reclamos?					
35	¿Se siente satisfecho con el monto de la pensión que paga?					
EXPECTATIVAS						
36	¿La calidad de servicio fue mejor de lo esperado?					
37	En relación a la calidad de servicio ¿Usted se siente satisfecho?					
TRANSPARENCIA						
38	¿Le brindaron todo lo prometido al momento de realizar la matrícula?					
39	¿La directiva realiza mejoras en la institución educativa?					
40	¿Se realiza una correcta y transparencia de reclutamiento, selección y evaluación de personal administrativo y docente?					
41	¿Las evaluaciones son reportadas a cada alumno?					
42	¿Las becas y semibecas son evaluadas y designadas en forma transparente?					

CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA
 Título: "Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenum Internacional, El Tambo – 2018"

Problema General	Objetivo		Marco Teórico	Hipótesis		Variables	Metodología
	Objetivo General	Objetivo Específico		Hipótesis Específica			
¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenum Internacional, El Tambo - 2018?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenum Internacional, El Tambo - 2018.		Royes Hernández, S. (2014). Existe relación significativa entre la satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenum Internacional, El Tambo - 2018. Tesis de Maestría en Ciencias de la Educación, Universidad de la Salle, Bogotá.	Existe relación significativa entre la satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenum Internacional, El Tambo - 2018.		Variable 1 Calidad de Servicio 1. Tangibilidad 2. Confiabilidad 3. Capacidad de Respuesta 4. Seguridad o Garantía 5. Empatía	Tipo de Investigación: Investigación descriptiva y exploratoria. Método: Investigación cuantitativa. Instrumentos: Encuesta.
Problema Específico 1 ¿Qué relación existe entre la dimensión de tangibilidad de los clientes en la I.E.P Trilenum Internacional, El Tambo - 2018?	Establecer la relación que existe entre la dimensión de tangibilidad de los clientes en la I.E.P Trilenum Internacional, El Tambo - 2018.		Subirina Y. (2013). Tesis "Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de los Pollos del Distrito de Polleras", presentada a la Universidad Nacional José Trilenum Internacional, El Tambo - 2018.	Hipótesis Específica 1: Existe relación significativa entre la dimensión de tangibilidad de los clientes en la I.E.P Trilenum Internacional, El Tambo - 2018.		Variable 2 Satisfacción del Cliente 1. Comunicación del precio 2. Expectativas 3. Transparencia	Nivel de Investigación: Investigación descriptiva y exploratoria. Método de Investigación: Investigación cuantitativa. Diseño de Investigación: Investigación descriptiva y exploratoria.
Problema Específico 2 ¿Qué relación existe entre la dimensión de confiabilidad de los clientes en la I.E.P Trilenum Internacional, El Tambo - 2018?	Establecer la relación que existe entre la dimensión de confiabilidad de los clientes en la I.E.P Trilenum Internacional, El Tambo - 2018.		Bazler (2012). Tesis "El Nivel de Satisfacción de los Clientes en el Modelo Servqual Case: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao - Período 2011-2012".	Hipótesis Específica 2: Existe relación significativa entre la dimensión de confiabilidad de los clientes en la I.E.P Trilenum Internacional, El Tambo - 2018.			Método de Investigación: Investigación descriptiva y exploratoria. Método de Investigación: Investigación cuantitativa. Diseño de Investigación: Investigación descriptiva y exploratoria.
Problema Específico 3 ¿Qué relación existe entre la dimensión de capacidad de respuesta de los clientes en la I.E.P Trilenum Internacional, El Tambo - 2018?	Establecer la relación que existe entre la dimensión de capacidad de respuesta de los clientes en la I.E.P Trilenum Internacional, El Tambo - 2018.		Miranda Torres (2017). Tesis "Calidad de Servicio y Satisfacción de los Clientes en el Modelo Servqual Case: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao - Período 2011-2012".	Hipótesis Específica 3: Existe relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta de los clientes en la I.E.P Trilenum Internacional, El Tambo - 2018.			Diseño de Investigación: Investigación descriptiva y exploratoria. Método de Investigación: Investigación cuantitativa. Diseño de Investigación: Investigación descriptiva y exploratoria.
Problema Específico 4 ¿Qué relación existe entre la dimensión de seguridad de los clientes en la I.E.P Trilenum Internacional, El Tambo - 2018?	Establecer la relación que existe entre la dimensión de seguridad de los clientes en la I.E.P Trilenum Internacional, El Tambo - 2018.		Trujillo (2017). Tesis "Satisfacción de los Clientes en el Modelo Servqual Case: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao - Período 2011-2012".	Hipótesis Específica 4: Existe relación significativa entre la dimensión de seguridad de los clientes en la I.E.P Trilenum Internacional, El Tambo - 2018.			
Problema Específico 5 ¿Qué relación existe entre la dimensión de empatía de los clientes en la I.E.P Trilenum Internacional, El Tambo - 2018?	Establecer la relación que existe entre la dimensión de empatía de los clientes en la I.E.P Trilenum Internacional, El Tambo - 2018.		Trujillo (2017). Tesis "Satisfacción de los Clientes en el Modelo Servqual Case: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao - Período 2011-2012".	Hipótesis Específica 5: Existe relación significativa entre la dimensión de empatía de los clientes en la I.E.P Trilenum Internacional, El Tambo - 2018.			

ANEXO 5: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
 CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

CUESTIONARIO

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada "Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenium Internacional, El Tambo – 2018" el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra Hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas, quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información es reservada y anónima.

INSTRUCCIONES: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta; los Items de pregunta y respuesta a considerar son:

Nº	PREGUNTA	Nunca	A veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
VI CALIDAD DE SERVICIO						
1	La institución cuenta con equipos de cómputos actualizados					
2	Las aulas para el desarrollo de clases son espaciosas					
3	La imagen del colaborador es adecuada					
4	El personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada					
5	El material escrito (separatas, folletos y libros) son visualmente atractivos					
6	El personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites para los alumnos					
7	Cuando tengo un problema, en la institución muestran interés en solucionármelo.					
8	Los trabajadores están bien uniformados y con apariencia cuidada					
9	Considera que la información escrita, personal y telefónico es adecuado					
10	Considera que el colaborador siempre está dispuesto a ayudarlo					
11	El tiempo que frecuentemente espera para ser atendido fue el adecuado					
12	El personal administrativo y plana docente es eficiente					
13	Considera que las instalaciones de la Institución educativa son seguras para que reciban sus clases sus hijos					
14	El personal de la institución te ofrece un servicio puntual.					
15	Considera que los colaboradores demuestran conocimiento sobre los servicios brindados					
16	Considera que los colaboradores que le atienden transmiten confianza					

Variable

VI: CALIDAD DE SERVICIO

Nº de veces siempre									
3 = Algunas veces									
2 = A veces									
1 = Nunca									

temper en la calidad de servicio?	1) ¿La calidad de servicios fue mejor de lo esperado? 2) En relación a la calidad de servicios ¿usted se siente satisfecho?
PREGUNTA	RESPUESTA
1) ¿La institución cumple con el perfil que realiza acerca de sus instalaciones?	1) ¿La institución cumple con el perfil que realiza acerca de sus instalaciones?

PREGUNTA	Experiencia de las atenciones anteriores y opiniones de amables y familiares. Grado de seriedad, confianza y comprensión de la conversación.
D2	Expectativas
D3	Transparencia

VI	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
----	--------------------------

17	Considera que los colaboradores comprenden cuando realiza una consulta					
18	Considera que la institución educativa cuenta con colaboradores que ofrecen una atención personalizada					
19	Considera que la institución educativa tiene horarios de trabajos adecuados					
V2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
20	Considera que el precio de sus pensiones es adecuado al servicio					
21	La calidad de servicio fue mejor de lo esperado.					
22	En relación a la calidad de servicio ¿Usted se siente satisfecho?					
23	Le brindaron todo lo que le prometieron cuando realizo su matricula					
24	La institución educativa cumple con el pedido que realiza acerca de sus necesidades					

ANEXO 1

Mg. Abdon Casiano Maita Franco

Presente

Asunto: **Validación de Instrumentos a
Través de JUICIOS DE
EXPERTOS**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo ex estudiante de la Universidad Peruana Los Andes, de la carrera profesional de Administración y Sistemas, vengo realizando la investigación de Tesis; se requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación cuyo título es "**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA I.E.P TRILENIUM INTERNACIONAL, EL TAMBO – 2018**" y es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted por su connotada experiencia en el tema; así mismo sus observaciones y recomendaciones como juez de validación serán de gran ayuda para la elaboración final de nuestro instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Construcción del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente



MANRIQUE LEZAMA, Dodi Lisbet

Código D06348k
Celular: 967919376
Email: dodylizbeth03@gmail.com



ANEXO 6

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar la variable "CALIDAD DE SERVICIO" que es parte de la investigación "Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilennium Internacional, El Tambo – 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos: Maita Franco Abdon Casiano

Formación académica: Lic en Administración

Áreas de experiencia profesional: Catedrático

Tiempo: 7 años

Cargo actual: Docente

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

CUESTIONARIO 1: CALIDAD DE SERVICIO
Ficha informe de evaluación a cargo del experto

INDICACIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEM	OBSERVACIONES
V1d1 Tangibilidad	1) ¿La IEP cuenta con un centro de cómputo moderno y actualizado?	4	4	4	4	4	
	2) ¿La IEP cuenta con laboratorios de ciencia y arte?	3	3	4	3	3	
	3) ¿Las aulas tiene iluminación y ventilación adecuada?	3	4	4	4	4	
	4) ¿Los colaboradores se encuentran uniformados?	4	4	4	4	4	
	5) ¿Los textos escolares actualizados responden al nivel de la exigencia académica que requieren los alumnos?	4	4	4	4	4	
	6) ¿Los espacios de recreación óptimos, permiten el descanso y el deporte de los alumnos?	4	3	4	3	4	
	7) ¿Los servicios higiénicos se encuentran en completo orden y limpieza?	4	4	4	4	4	
V1d2 Fiabilidad	8) ¿La dirección realiza supervisiones y seguimientos de las clases?	4	4	4	4	4	
	9) ¿El personal de IEP cumple con los servicios académicos y administrativos óptimamente?	4	3	4	3	4	
	10) ¿El personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites?	3	3	3	3	3	
	11) ¿El personal administrativo tiene conocimientos en cuanto al servicio brindado a prestar?	3	3	3	3	3	
	12) ¿Los docentes tienen conocimiento y experiencia en los cursos a dictarse?	3	4	4	4	4	
	13) ¿Existe cambio de personal administrativo permanentemente?	4	4	4	4	4	
	14) ¿Existe cambio de personal docente permanentemente?	4	4	4	4	4	
V1d3 Capacidad de respuesta	15) ¿El personal se encuentra capacitado y disponible en la atención al usuario?	3	3	3	3	3	
	16) ¿La atención en caja es eficaz?	4	4	4	4	4	

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN (CALIFICACIÓN CUALITATIVA SEGÚN ÍTEM)	OBSERVACIONES
	17) ¿La entrega de certificados y constancias son remitidas en un tiempo prudente?	3	3	3	3	3	
	18) ¿Los docentes absuelven dudas en los padres de familia?	4	4	3	4	4	
	19) ¿El personal administrativo responde a sus necesidades en un tiempo oportuno?	3	4	3	3	3	
	20) ¿Encuentran solución a sus inquietudes el personal administrativo?	3	3	3	3	3	
	21) ¿Los alumnos cuentan con un área específico para ayudarlos en sus dificultades personales?	3	4	3	2	3	
	22) ¿Los padres de familia tienen conocimiento sobre las notas de sus hijos?	4	4	4	4	4	
V1d4 Seguridad	23) ¿El personal de la IEP brinda seguridad y garantiza principios y valores?	4	4	4	4	4	
	24) ¿Las instalaciones de la IEP cuenta con señalización de seguridad?	4	4	4	4	4	
	25) ¿Los espacios de las aulas son adecuadas y cómodas para los alumnos?	4	4	4	4	4	
	26) ¿La IEP cuenta con un área de enfermería para prestar los primeros auxilios?	4	4	4	4	4	
	27) ¿El comportamiento del personal inspira confianza?	4	4	3	4	4	
	28) ¿Se siente satisfecho con la enseñanza vertida?	4	4	4	4	4	
V1d5 Empatía	29) ¿El personal de la IEP brinda una atención personalizada?	4	4	3	4	4	
	30) ¿La IEP se preocupa por los intereses educativos de sus estudiantes?	4	4	4	4	4	
	31) ¿La IEP investiga y hace el seguimiento a las necesidades de los estudiantes y padres de familia?	4	4	4	4	4	
	32) ¿Los docentes tienen un trato adecuado hacia los estudiantes?	4	4	4	4	4	

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	---

Validez de contenido

Encuesta:

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
ABDON CASIANO, MÁITA FRANCO.	MAESTRO EN GESTION PUBLICA	32	4

Sello y Firma:

The image shows a handwritten signature in blue ink over a circular official stamp. The stamp contains text that is partially obscured by the signature but appears to include the name of the expert and their affiliation.

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar la variable "SATISFACCIÓN DEL CLIENTE" que es parte de la investigación "Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenium Internacional, El Tambo – 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos: Maita Franco Abdon Casiano

Formación académica: Lic en Administración

Áreas de experiencia profesional: Catedrático

Tiempo: 7 años

Cargo actual: Docente

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

CUESTIONARIO 2: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
Ficha informe de evaluación a cargo del experto

IMPLICACIÓN	ÍTEM	SUBJETIVIDAD	CORRECTICIÓN	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN (CALIFICACIÓN CUALITATIVA SEGÚN ÍTEM)	OBSERVACIONES
Comunicación del precio	V2d1 1) ¿Considera que el precio de la pensión es adecuado al servicio que brinda?	4	4	4	4	4	
	2) ¿La IEP le permite solicitar sugerencias o reclamos?	4	4	4	4	4	
	3) ¿Se siente satisfecho con el monto de la pensión que paga?	4	4	4	4	4	
Expectativas	V2d2 4) ¿La calidad de servicio fue mejor de lo esperado?	4	4	4	4	4	
	5) En relación a la calidad de servicio ¿Usted se siente satisfecho?	4	4	4	4	4	
V2d3 Transparencia	6) ¿Le brindaron todo lo prometido al momento de realizar la matrícula?	4	4	4	4	4	
	7) ¿La directiva realiza mejoras en la institución educativa?	4	4	4	4	4	
	8) ¿Se realiza una correcta y transparente de reclutamiento, selección y evaluación de personal administrativo y docente?	4	4	3	4	4	
	9) ¿Las evaluaciones son reportadas a cada alumno?	4	4	3	4	4	
	10) ¿Las becas y semibecas son evaluadas y designadas en forma transparente?	4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta:

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
ABDÓN CASIANO, MAITA FRANCO	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA	10	4

Sello y Firma:

ANEXO 1

Mg. María Luz Mayor Palacios

Presente

**Asunto: Validación de Instrumentos a Través
de JUICIOS DE EXPERTOS**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que sienta ex estudiante de la Universidad Peruana Los Andes, de la carrera profesional de Administración y Sistemas, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación cuyo título es "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA I.E.P TRILENIUM INTERNACIONAL, EL TAMBO - 2018" y es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted por su connotada experiencia en el tema; así mismo sus observaciones y recomendaciones como docente serán de gran ayuda para la elaboración final de nuestro instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Construcción del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente




MANRIQUE LEZAMA Dodí Lisbet

Código D06348k

Celular: 967919376

Email: dodylizbeth03@gmail.com

Podi copia
21/01/2017


ANEXO 6

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar la variable "CALIDAD DE SERVICIO" que es parte de la investigación "Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en la LEP Trilenium Internacional, El Tambo – 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos: Mg. María Luz Mayor Palacios
 Formación académica: Administradora
 Áreas de experiencia profesional: Servicios económicos
 Tiempo: 23 años
 Cargo actual: Catedrático
 Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se ven afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

CUESTIONARIO 1: CALIDAD DE SERVICIO

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	ITEM	SUREZ INICIA	COHER ENCIA	RELIVA NIA	CLARI DAD	EVALUACIÓN (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGUN ITEM	OBSE- RVACION ES
V1d1 Tangibilidad	1) ¿La IEP cuenta con un centro de cómputo moderno y actualizado?	4	4	4	4	4	
	2) ¿La IEP cuenta con laboratorios de ciencia y arte?	4	4	4	4	4	
	3) ¿Las aulas tiene iluminación y ventilación adecuada?	3	4	3	4	4	
	4) ¿Los colaboradores se encuentran uniformados?	4	4	3	3	4	
	5) ¿Los textos escolares actualizados responden al nivel de la exigencia académica que requieren los alumnos?	4	4	4	4	4	
	6) ¿Los espacios de recreación óptimos, permiten el descanso y el deporte de los alumnos?	3	4	3	3	3	
	7) ¿Los servicios higiénicos se encuentran en completo orden y limpieza?	4	4	3	4	4	
V1d2 Fiabilidad	8) ¿La dirección realiza supervisiones y seguimientos de las clases?	4	4	4	4	4	
	9) ¿El personal de IEP cumple con los servicios académicos y administrativos óptimamente?	4	4	4	4	4	
	10) ¿El personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites?	3	3	3	3	3	
	11) ¿El personal administrativo tiene conocimientos en cuanto al servicio brindado a prestar?	4	4	4	4	4	
	12) ¿Los docentes tienen conocimiento y experiencia en los cursos a dictarse?	4	4	4	4	4	
	13) ¿Existe cambio de personal administrativo permanentemente?	4	3	4	3	4	
	14) ¿Existe cambio de personal docente permanentemente?	4	4	4	4	4	
V1d3 Capacidad de respuesta	15) ¿El personal se encuentra capacitado y disponible en la atención al usuario?	4	3	3	4	4	
	16) ¿La atención en caja es eficaz?	4	3	3	3	3	

DIMENSIÓN	ITEM	SERVICIO	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACION) CUALITATIVA SEGUN ITEM	OBSERVACIONES
	17) ¿La entrega de certificados y constancias son remitidas en un tiempo prudente?	4	4	4	4	4	
	18) ¿Los docentes absuelven dudas en los padres de familia?	4	4	4	4	4	
	19) ¿El personal administrativo responde a sus necesidades en un tiempo oportuno?	3	3	4	4	4	
	20) ¿Encuentran solución a sus inquietudes el personal administrativo?	4	4	4	4	4	
	21) ¿Los alumnos cuentan con un área específico para ayudarlos en sus dificultades personales?	4	4	4	4	4	
	22) ¿Los padres de familia tienen conocimiento sobre las notas de sus hijos?	3	3	4	4	4	
V1d4 Seguridad	23) ¿El personal de la IEP brinda seguridad y garantiza principios y valores?	4	4	4	4	4	
	24) ¿Las instalaciones de la IEP cuenta con señalización de seguridad?	4	3	3	4	4	
	25) ¿Los espacios de las aulas son adecuadas y cómodas para los alumnos?	4	4	4	4	4	
	26) ¿La IEP cuenta con un área de enfermería para prestar los primeros auxilios?	4	4	4	4	4	
	27) ¿El comportamiento del personal inspira confianza?	4	3	4	4	4	
	28) ¿Se siente satisfecho con la enseñanza vertida?	4	4	4	4	4	
V1d5 Empatía	29) ¿El personal de la IEP brinda una atención personalizada?	4	4	4	4	4	
	30) ¿La IEP se preocupa por los intereses educativos de sus estudiantes?	4	4	4	4	4	
	31) ¿La IEP investiga y hace el seguimiento a las necesidades de los estudiantes y padres de familia?	4	4	4	4	4	
	32) ¿Los docentes tienen un trato adecuado hacia los estudiantes?	4	4	4	4	4	

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGUN ITEMS	OBSERVACIONES
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta:

Cuadro Nº 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
M.C. MARIA LUZ MAYOR PALACIOS	MAESTRO	32	4

Sello y Firma:



ANEXO 1

Mg. Hector Fernando Araujo Medrano

Presente

**Asunto: Validación de Instrumentos a Través
de JUICIOS DE EXPERTOS**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo ex estudiante de la Universidad Peruana Los Andes, de la carrera profesional de Administración y Sistemas, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación cuyo título es "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA LEP TRILENIUM INTERNACIONAL, EL TAMBO - 2018" y es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted por su connotada experiencia en el tema; así mismo sus observaciones y recomendaciones como docente serán de gran ayuda para la elaboración final de nuestro instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Construcción del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente


MANRIQUE LEZAMA Dodi Lisbet

Código D06348k
Celular: 967919376
Email: dodylizbeth03@gmail.com


Recibido
21/11/11

ANEXO 6

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar la variable "CALIDAD DE SERVICIO" que es parte de la investigación "Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilénium Internacional, El Tambo – 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos: Mg. Héctor Fernando Araujo Medrano
 Formación académica: Administrador
 Áreas de experiencia profesional: Gerencia Estratégica de Organización
 Tiempo: 25 años
 Cargo actual: Catedrático
 Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

CUESTIONARIO 1: CALIDAD DE SERVICIO

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEM	OBSERVACIONES
V1d1 Tangibilidad	1) ¿La IEP cuenta con un centro de cómputo moderno y actualizado?	4	3	3	3	3	
	2) ¿La IEP cuenta con laboratorios de ciencia y arte?	4	4	4	4	4	
	3) ¿Las salas tiene iluminación y ventilación adecuada?	3	3	4	4	4	
	4) ¿Los colaboradores se encuentran uniformados?	4	3	4	4	4	
	5) ¿Los textos escolares actualizados responden al nivel de la exigencia académica que requieren los alumnos?	4	4	4	4	4	
	6) ¿Los espacios de recreación óptimos, permiten el descanso y el deporte de los alumnos?	2	3	3	3	3	
	7) ¿Los servicios higiénicos se encuentran en completo orden y limpieza?	4	4	4	4	4	
V1d2 Fiabilidad	8) ¿La dirección realiza supervisiones y seguimientos de las clases?	4	3	4	3	4	
	9) ¿El personal de IEP cumple con los servicios académicos y administrativos óptimamente?	3	4	4	4	4	
	10) ¿El personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites?	3	3	3	3	3	
	11) ¿El personal administrativo tiene conocimientos en cuanto al servicio brindado a prestar?	3	3	3	3	3	
	12) ¿Los docentes tienen conocimiento y experiencia en los cursos a dictarse?	4	4	3	3	4	
	13) ¿Existe cambio de personal administrativo permanentemente?	4	4	4	4	4	
	14) ¿Existe cambio de personal docente permanentemente?	4	3	3	3	3	
V1d3 Capacidad de respuesta	15) ¿El personal se encuentra capacitado y disponible en la atención al usuario?	4	4	4	4	4	
	16) ¿La atención en caja es eficaz?	3	3	3	2	3	

DIMENSIÓN	ITEM	SEGURIDAD	EFECTIVIDAD	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN (CUALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
	17) ¿La entrega de certificados y constancias son remitidas en un tiempo prudente?	4	4	4	4	4	
	18) ¿Los docentes absuelven dudas en los padres de familia?	3	3	3	3	3	
	19) ¿El personal administrativo responde a sus necesidades en un tiempo oportuno?	4	4	3	3	4	
	20) ¿Encuentran solución a sus inquietudes el personal administrativo?	4	4	4	4	4	
	21) ¿Los alumnos cuentan con un área específico para ayudarlos en sus dificultades personales?	3	3	3	3	3	
	22) ¿Los padres de familia tienen conocimiento sobre las notas de sus hijos?	4	4	4	4	4	
VI04 Seguridad	23) ¿El personal de la IEP brinda seguridad y garantiza principios y valores?	3	3	3	2	3	
	24) ¿Las instalaciones de la IEP cuenta con señalización de seguridad?	3	3	3	3	3	
	25) ¿Los espacios de las aulas son adecuadas y cómodas para los alumnos?	4	4	4	4	4	
	26) ¿La IEP cuenta con un área de enfermería para prestar los primeros auxilios?	3	3	3	3	3	
	27) ¿El comportamiento del personal inspira confianza?	4	4	3	3	4	
	28) ¿Se siente satisfecho con la enseñanza vertida?	4	4	4	4	4	
VI05 Empatía	29) ¿El personal de la IEP brinda una atención personalizada?	4	3	3	3	3	
	30) ¿La IEP se preocupa por los intereses educativos de sus estudiantes?	4	4	4	4	4	
	31) ¿La IEP investiga y hace el seguimiento a las necesidades de los estudiantes y padres de familia?	4	3	3	3	3	
	32) ¿Los docentes tienen un trato adecuado hacia los estudiantes?	4	4	4	4	4	

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA SEGUN ÍTEM	OBSERVACIONES
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta:

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Hector Araujo Medrano	Cestión y Gobernabilidad	32	4

Sello y Firma:



ANEXO 6

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar la variable "SATISFACCIÓN DEL CLIENTE" que es parte de la investigación "Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en la I.E.P Trilenum Internacional, El Tambo – 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos: Mg. Héctor Fernando Araujo Medrano
 Formación académica: Administrador
 Áreas de experiencia profesional: Gerencia Estratégica de Organización
 Tiempo: 25 años
 Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

CUESTIONARIO 2: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CUMPLENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CALIFICACIÓN CUALITATIVA SEGÚN ÍTEM	OBSERVACIONES
Comunicación del precio	1) ¿Considera que el precio de la pensión es adecuado al servicio que brinda?	4	4	4	4	4	
	2) ¿La IEP le permite solicitar sugerencias o reclamos?	3	3	3	3	3	
	3) ¿Se siente satisfecho con el monto de la pensión que paga?	4	4	3	3	4	
Expectativas	4) ¿La calidad de servicio fue mejor de lo esperado?	3	4	3	3	3	
	5) En relación a la calidad de servicio ¿Usted se siente satisfecho?	3	4	4	4	4	
V2d3 Transparencia	6) ¿Le brindaron todo lo prometido al momento de realizar la matrícula?	4	4	4	4	4	
	7) ¿La directiva realiza mejoras en la institución educativa?	3	3	3	3	3	
	8) ¿Se realiza una correcta y transparente de reclutamiento, selección y evaluación de personal administrativo y docente?	4	4	3	4	4	
	9) ¿Las evaluaciones son reportadas a cada alumno?	4	3	4	3	4	
	10) ¿Las becas y semibecas son evaluadas y designadas en forma transparente?	3	3	3	3	3	
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta:

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítem	Calificación
Hector Araujo Molano	Gestión pública y Gobernabilidad	10	4

Sello y Firma:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

COLEGIO TRILENIUM INTERNACIONAL

Año del buen servicio al Ciudadano

Huancayo 11 de mayo de 2018

Srta. Dodi Lisbet Manrique Lezama

Estudiante de la UPLA

Presente.-


Tengo el agrado de dirigirme a usted, para informarle que fue revisado y llevado a un consenso con los promotores, sobre su petición de autorización para realizar su proyecto de investigación en nuestro centro educativo.

Nuestra institución acepta su solicitud dándole la autorización de ingreso a nuestro plantel y aulas asimismo se le brindará la documentación e información necesaria.

Es todo cuanto informo.

Atentamente.




Lic. Herlinda Mendoza Monago
Directora

BASE DE DATOS

	CALIDAD DE SERVICIO																	
	D1: TANGIBILIDAD					D2: CONFIABILIDAD			D3: CAP. RESP			D4: SEGURIDAD Y GARANT.				D5: EMPATIA		
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18
1	3	2	2	1	2	2	2	2	4	1	1	2	1	1	2	1	1	1
2	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	1
3	3	1	1	2	3	1	2	2	3	2	2	3	1	1	2	1	2	1
4	3	1	1	1	3	2	1	2	4	2	1	3	3	1	2	1	1	2
5	3	1	1	2	3	2	1	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2
6	3	1	1	2	2	1	3	1	4	2	2	3	1	1	2	1	2	2
7	3	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1
8	3	1	1	2	1	2	2	2	4	2	2	3	1	1	2	2	2	2
9	3	1	1	1	3	1	3	2	5	1	2	3	1	1	2	2	2	2
10	1	1	1	1	4	3	2	3	4	1	3	3	1	1	2	2	2	2
11	3	1	1	1	4	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	1	2
12	3	2	2	1	3	3	2	2	4	2	2	3	1	2	2	2	1	2
13	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3
14	2	1	1	1	4	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3
15	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	1	2	1	3	3	3	3
16	3	1	1	1	2	3	4	3	3	3	1	3	2	1	3	2	3	3
17	3	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3
18	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4
19	2	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4
20	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4
21	3	2	2	2	1	3	5	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	4
22	2	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4
23	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4
24	3	2	2	2	1	3	5	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	4
25	2	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4
26	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4
27	3	2	2	2	1	3	5	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	4
28	2	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4
29	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4
30	3	2	2	2	1	3	5	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	4
31	2	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4
32	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4
33	3	2	2	2	1	3	5	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	4
34	3	1	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4
35	3	1	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4
36	3	1	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4
37	3	1	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4
38	3	1	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4
39	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
40	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
41	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
42	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
43	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
44	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
45	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
46	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
47	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
48	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
49	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
50	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4

51	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
52	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
53	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
54	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
55	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
56	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
57	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
58	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
59	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
60	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
61	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
62	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
63	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
64	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
65	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
66	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
67	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
68	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
69	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	2	1	4	4	4	4
70	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
71	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
72	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
73	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
74	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
75	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
76	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
77	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
78	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
79	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
80	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
81	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
82	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
83	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
84	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
85	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
86	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
87	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
88	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
89	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
90	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
91	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
92	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
93	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
94	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
95	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
96	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
97	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
98	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
99	3	1	1	3	1	3	5	3	4	1	3	3	2	2	4	5	4	4
100	3	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5

151	2	2	2	1	3	4	1	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5
152	2	2	2	1	3	4	1	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5
153	2	2	2	1	3	4	1	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5
154	2	2	2	1	3	4	1	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5
155	2	2	2	1	3	4	1	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5
156	2	2	2	1	3	4	1	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5
157	2	2	2	1	3	4	1	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5
158	2	2	2	1	3	4	1	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5
159	2	2	2	1	3	4	1	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5
160	2	2	2	1	3	4	1	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5
161	2	2	2	1	3	4	1	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5
162	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
163	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
164	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
165	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
166	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
167	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
168	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
169	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
170	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
171	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
172	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
173	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
174	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
175	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
176	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
177	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
178	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
179	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
180	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
181	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
182	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
183	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
184	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5
185	4	2	2	2	3	4	1	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	5

FOTOS







