



*Universidad Nacional  
José Faustino Sánchez Carrión*

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**Escuela Profesional de Estadística e Informática**

**TESIS**

**“Calidad de Servicio en los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de  
Jesús de Barranca 2016”**

Presentado por los Bachilleres:

ANGEL DAVID, CUADROS LAOS,  
ANGEL, RAMOS BELTRAN

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Estadística e  
Informática.

**Huacho – Perú**

**2017**

## **TITULO**

**“CALIDAD DE SERVICIO EN LOS ESTUDIANTES DEL 5° AÑO DE LA I.E.  
DIVINO CORAZON DE JESUS DE BARRANCA 2016.”**

**MIEMBROS DEL JURADO**

.....  
**Dra. Mirtha Sussan Trejo López**  
**PRESIDENTE**

.....  
**DR. Cristian Ivan Ecurra Estrada**  
**SECRETARIO**

.....  
**LIC. Rocío del Carmen Romero Zuloeta**  
**VOCAL**

.....  
**LIC. MIGUEL ANGEL AGUILAR LUNA VICTORIA**  
**ASESOR**

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo a Dios, a nuestros padres y profesores por sus consejos, paciencia y toda la ayuda que nos brindaron.

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento a la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión por abrirnos sus puertas y poder ser parte de esta casa de estudios.

Agradecer a nuestros profesores por brindarnos sus conocimientos y las diferentes formas de enseñar, que nos incentivaron a seguir adelante y formarnos profesionalmente.

Y a nuestros familiares que siempre nos apoyaron en las buenas y malas. Gracias.

## ÍNDICE

Contenido	Pág.
RESUMEN	3
INTRODUCCIÓN	5
Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
Descripción de la Realidad Problemática.....	6
Formulación del Problema.....	7
Objetivos de la Investigación.....	8
Justificación de la Investigación.....	9
Delimitación del Estudio.....	10
Capítulo II: MARCO TEÓRICO	11
Antecedentes de la Investigación.....	11
Bases Teóricas.....	14
Definición de Términos Básicos.....	23
Formulación de las Hipótesis.....	24
Capítulo III: METODOLOGÍA	25
Diseño Metodológico.....	25
Población y Muestra.....	25
Operacionalización de Variables.....	25
Técnicas de Recolección de Datos.....	27
Técnicas para el Procesamiento de la Información.....	28
Capítulo IV: RESULTADOS	29
Capítulo V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36
Capítulo VI: FUENTES BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXOS	41

## ÍNDICE DE CUADRO, TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla A: Resumen del procesamiento de los casos.	29
Tabla B: Estadísticos de fiabilidad.	29
Tabla y Gráfico 1: Confiabilidad	30
Tabla y Gráfico 2: Responsabilidad	31
Tabla y Gráfico 3: Seguridad	32
Tabla y Gráfico 4: Empatía	33
Tabla y Gráfico 5: Bienes Tangibles	34
Tabla y Gráfico 6: Calidad de Servicio	35

## **Resumen**

El objetivo fue determinar el Nivel de Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016. El método de investigación desarrollado fue lógico inductivo. La Población estuvo constituida por todos los 30 estudiantes matriculados en el 5° año de secundaria de la I. E. Divino Corazón de Jesús, ubicado en la ciudad de Barranca, no fue necesario calcular una muestra por lo que se trabajó con toda la población. Se utilizó la Técnica de Encuesta, aplicándose un Test para medir la calidad de servicio. Su conclusión principal fue que existe una alta calidad de servicios en confianza, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles. En general la Institución Educativa Divino Corazón de Jesús de la ciudad de Barranca ofrece una alta calidad de servicios.

*Palabras Claves: confianza, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles.*

## **Abstract**

The objective was to determine the Level of Quality of Service received by the Students of the 5th Year of the I.E. Divine Heart of Jesus of Barranca in the year 2016. The research method developed was logical inductive. The population was constituted by all the 30 students enrolled in the 5th year of secondary of the I. Divino Corazón de Jesus, located in the city of Barranca, it was not necessary to calculate a sample for which it was worked with all the population. We used the Survey Technique, applying a Test to measure the quality of service. Its main conclusion was that there is a high quality of services in trust, responsibility, security, empathy and tangible goods. In general the Divine Heart of Jesus Educational Institution of the city of Barranca offers a high quality of services.

*Key Words: trust, responsibility, security, empathy and tangible goods.*

## **Introducción**

El presente Trabajo de investigación titulado “Calidad de Servicio en los Estudiantes del 5º Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca 2016”, tuvo como finalidad: contrastar la buena calidad que ofrece la citada Institución Educativa; llegando a demostrar que existe una alta calidad de servicios, bajo la percepción de los estudiantes del 5º año de educación secundaria. Hubo buena colaboración de los estudiantes al final de este tesis se presenta las conclusiones, recomendaciones así como también el cuestionario que se utilizó para la recolección de la información. La misma que contiene:

Capítulo I: Planteamiento del Problema.

Capítulo II: Marco Teórico.

Capítulo III: Metodología.

Capítulo IV: Resultados.

Capítulo V: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones.

Capítulo VI: Referencias Bibliográficas.

Habiendo desarrollado la investigación con los parámetros de ética y metodología científica y gracias al apoyo y colaboración de los estudiantes de la Institución Educativa Divino Corazón de Jesús de la ciudad de Barranca, se alcanzó la meta trazada.

*Los Autores*

## Capítulo I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Desde hace un cierto intervalo de tiempo todo el planeta ha estado buscando la posibilidad de pensar que su actuación cae dentro de los límites que la sociedad marca como un excelente trabajo de calidad en sus respectivos límites de desarrollo. Calidad ¿Cuál es su significado? La podríamos definir como la manera de ser de una persona o de una cosa o de una institución. La obligación de los encargados de transmitir los conocimientos hacia las generaciones actuales es buscar la manera de que nuestros educandos busquen la manera de aceptar los condicionantes que nosotros como generaciones anteriores les estamos en ese momento imponiendo ya sea en forma consciente o inconsciente.

Todos los que estamos encargados de la trasmisión de conocimientos de una generación a otra estamos obligados a dar nuestro mejor esfuerzo para que las generaciones futuras tengan una mejor posibilidad para poder crecer en mejores condiciones tanto de ellos mismos como de sus respectivas familias.

En nuestro continente estamos acostumbrados a que en cada una de las diferentes naciones se valoran diferentes consideraciones en los respectivos sistemas de educación según sea la nación que nos interesa en ese momento, sin considerar que la calidad educativa debería de ser exactamente igual en todos los países de nuestro continente hermano.

Cuando pensamos en una actuación de calidad debemos de pensar en la manera de evaluar esa actuación para saber hasta dónde estamos llegando en nuestro quehacer diario. El ser humano es un animal de ejemplos, estamos acostumbrados a realizar nuestra vida diaria conforme a lo que observamos con respecto a nuestros

semejantes en cuanto a su forma de comportarse, para de esta manera desarrollar toda nuestra existencia, no solamente el día de ayer sino toda nuestra existencia

Los docentes somos los mas obligados a buscar todas las formas de crecer en nuestro yo interno para poder estar en condiciones de ayudar a las generaciones futuras a desarrollar todas sus capacidades para poder estar en posibilidades de crecer culturalmente en su beneficio y de su allegados.

La obligación de las instituciones educativas es proporcionar a los jóvenes estudiantes las armas suficientes tanto cuantitativamente como cualitativamente para estar en posibilidades de poder competir en igualdad de condiciones con otros involucrados en la misma meta o finalidad. (Noriega J.)

Es por ello que la I.E. Divino corazón de Jesús no está exceptuada de esta responsabilidad, porque tiene en sus manos la formación de jóvenes que están próximos a egresar de la escuela; es por eso que planteamos el siguiente problema:

## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1. Problemas General

¿Cuál es el Nivel de Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016?

### 1.2.2. Problemas Específicos:

- ¿Cuál es el Nivel de Confiabilidad como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016?

- ¿Cuál es el Nivel de Responsabilidad como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016?
- ¿Cuál es el Nivel de Seguridad como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016?
- ¿Cuál es el Nivel de Empatía como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016?
- ¿Cuál es el Nivel de Bienes Tangibles como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016?

### 1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.3.1. Objetivo General

Determinar el Nivel de Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016.

#### 1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar el Nivel de Confiabilidad como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016.

- Determinar el Nivel de Responsabilidad como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016.
- Determinar el Nivel de Seguridad como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016.
- Determinar el Nivel de Empatía como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016.
- Determinar el Nivel de bienes Tangibles como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016.

#### 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Podemos pensar en tres aspectos directamente involucrados en este sentido: capacidad del alumno, capacidad del maestro y capacidad de la institución. En estos tres aspectos se encuentra resumida toda la problemática de la calidad educativa en nuestro país, y en la medida en que se cambie la forma de pensar estaremos en condiciones de elevar nuestra calidad educativa. En este sentido, al no haber información detallada que sirva como referencia de la calidad de servicio de enseñanza y formación que se imparte en los estudiantes, nos vemos en la necesidad de medir esta variable para que se pueda tomar decisiones de mejora en caso lo requiera a quien corresponda y el nivel en que se percibe la calidad que se imparte en esa Institución Educativa.

## 1.5. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

### 1.5.1. Delimitación Espacial.

La presente investigación se desarrolló en la Institución Educativa Divino Corazón de Jesús de Barranca - Perú.

### 1.5.2. Delimitación Temporal.

La población para la presente investigación fueron los estudiantes del 5° año de educación secundaria de la I.E. Divino corazón de Jesús.

### 1.5.3. Delimitación Social.

La población para la presente investigación estuvo conformada por todos los estudiantes de la I.E. Divino corazón de Jesús cuya clase social es media a baja.

## Capítulo II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Vaccarini L. (Buenos Aires, 2014), en su tesis “La evaluación de los aprendizajes en la escuela secundaria actual”. La evaluación es un fenómeno educativo que condiciona todo el proceso de enseñanza y de aprendizaje. Es una cuestión de todos y para todos. En este trabajo se intenta pensar los procesos evaluativos como prácticas cotidianas, en las instituciones educativas. La evaluación es visualizada como acompañamiento para la mejora de los aprendizajes de los alumnos, lo que requiere de una devolución de parte del docente que incluya una comunicación escrita, oral, individual, o colectiva. Esta devolución comunicativa se la considera como una instancia más de aprendizaje. La intención es correrse de la evaluación tradicional, que se caracteriza por ser individual, igual para todos, en un tiempo y espacio idéntico. Correrse también, de la evaluación tradicional como transposición didáctica de la que participa. Al pretender dejar la visión de la evaluación estándar –igual número de notas, de prueba, de promedios-, se pone el acento en la transferencia de conocimientos, y la formación de competencias que privilegien el razonamiento, la imaginación, la cooperación, la comunicación, el sentido crítico, entre otras. Este cambio de paradigma impactará considerablemente en la mejora de las trayectorias educativas de los estudiantes, porque desde la perspectiva de una Evaluación Educativa, docentes y estudiantes, diferentes en saberes y prácticas, participarán en la construcción del conocimiento, a través de procesos comunicativos en el interior de los procesos evaluativos. La idea es favorecer las experiencias y las

innovaciones, adoptando nuevos medios de enseñanza, nuevos métodos de aprendizaje, nuevas prácticas de evaluación. Una evaluación más formativa, que otorgue más importancia a las didácticas innovadoras. El trabajo de campo realizado muestra que hay una marcada tendencia a continuar en el aula, con las evaluaciones tradicionales y se produce una contradicción entre el discurso escrito y las prácticas evaluativas.

Areche V. (Lima, 2013): Tesis “La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del Colegio “María auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011”. El presente es el informe final de una investigación de tipo descriptivo y correlacional, debido a que persiguió como objetivo determinar la asociación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia de las estudiantes del 3°, 4° y 5° del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho 2011. Dicha investigación corresponde a un diseño no experimental, de corte transversal ya que se recolecta la información suministrando una sola vez los instrumentos. Se aplicó la técnica de la encuesta, a 145 padres de familia y 21 docentes que conforman la muestra, y se usó como instrumento el cuestionario estructurado por ítems en escala likert. Los resultados arrojaron la existencia de una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo ( $r = 77.4\%$ ,  $\text{Chi}^2=126.546$ ;  $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ ; Inercia =72.2%). Además cabe resaltar que la dimensión de la gestión institucional más asociada a la calidad de servicio educativo resultó ser el liderazgo ( $r=97.1\%$ ;  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ ). Si bien es cierto los resultados encontrados muestran un alto

nivel tanto en la gestión institucional ( $p=76.5\%$ ;) como en la calidad de servicio educativo ( $p=71.1\%$ ), es de notar que el 29.66% de los padres de familia opinan que el nivel de la organización del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho es bajo, siendo este uno de los puntos sensibles a tocar en la toma de decisiones. Constatamos que el equipo directivo posee un liderazgo, que debe continuar dando respuesta a las necesidades de los miembros de la comunidad educativa, implicándolos, estableciendo una relación ético- moral, preocupándose por valores como libertad, justicia y equidad; debe fortalecer una visión de la escuela logrando, para su realización, el compromiso de los otros miembros y de la comunidad, convirtiendo a sus docentes en líderes de la actividad educativa de la que es responsable.

Velásquez (2009), sustentó la tesis “Planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas públicas, secundaria de Imperial – Cañete. 2009“, en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle; de tipo básico de nivel descriptivo correlacional. Diseño no experimental. Y utilizó el corte transversal para recoger la información en un solo momento y en un tiempo único. La muestra está representada por 4 instituciones educativas. Muestra intencional 239. Los resultados del estudio muestran que existe una relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo de las Instituciones Públicas Secundarias del distrito Imperial – Cañete.

GARCÍA (2008), en su tesis titulada: “La calidad de la gestión académica, administrativa y el desempeño docente según los alumnos de maestría de la

facultad de educación de la UNMSM”, para optar el grado académico de doctor en educación en la facultad de educación de la UNMSM, en su conclusión N° 2 17 Afirma: existe una relación entre la calidad de la gestión académico-administrativa y la responsabilidad del docente según los estudiantes de maestría en la unidad de post - grado de la facultad de educación de la UNMSM, periodo 2007-I. Esta relación es significativa ( $r = 0.377$ ,  $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ).

HUARI (2008), en su investigación titulada “Estilo de liderazgo y la gestión institucional de los centros educativos nacionales y particulares del distrito y provincia del Callao“, para optar el grado de magíster en ciencias de la educación - gestión educacional, llegó a las siguientes conclusiones. Los directores de las instituciones educativas del Callao, perciben que sus características, que corresponden a los estilos de liderazgo facilitador, transformacional, transaccional y controlador en relación a su gestión institucional, es calificada por ellos mismos como una gestión buena o excelente. Los docentes de las instituciones educativas estatales o particulares del Callao consideran que entre los diferentes estilos de liderazgo facilitador, controlador, transaccional y transformacional si existe asociación significativa en relación a la Gestión Institucional.

## 2.2 BASES TEÓRICAS

### *Principios de Calidad*

Son principios de calidad educativa, entre otros, los siguientes:

- La estructura del sistema educativo y la configuración y adaptación del currículo a las diversas aptitudes, intereses y expectativas de los alumnos.
- La función docente, garantizando las condiciones que permitan a los profesores el desarrollo de su labor, su formación inicial y permanente y su reconocimiento profesional.
- La evaluación del sistema educativo, de los centros y del rendimiento de los alumnos, de acuerdo con los estándares establecidos en los países de nuestro entorno europeo.
- El fortalecimiento institucional de los centros educativos, mediante el refuerzo de su autonomía, la profesionalización de la dirección y un sistema de verificación de los procesos y los resultados.
- La determinación de las competencias y responsabilidades de los distintos sectores de la comunidad educativa, el clima de estudio y la convivencia en los centros escolares. (Ley Orgánica de Calidad de la Educación)

### ***El concepto de calidad educativa***

Es evidente que la educación no puede entenderse como un producto físico o manufacturado sino como un servicio que se presta a los alumnos. Pero, al igual que ocurre con otros servicios, la naturaleza de este servicio resulta difícil de describir, así como los métodos para evaluar la calidad. La dificultad de definir la calidad educativa seguramente deriva de hechos como los siguientes:

1. La educación es una realidad compleja en sí misma, ya que afecta a la totalidad del ser humano, entidad ciertamente compleja y multidimensional. Por ello, si resulta difícil precisar el resultado que se debe obtener de la

educación, no debe extrañarnos que resulte complicado establecer métodos y criterios para determinar el nivel de calidad.

2. Existen notables diferencias entre las ideas o conceptos de lo que debe ser la educación. El resultado son las discrepancias sobre las metas o fines a lograr y sobre los procesos a llevar a cabo para lograrlo. Por ello, no disponemos de una teoría suficientemente consolidada para explicar la eficacia en el ámbito educativo.

3. Los procesos mentales de aprendizaje no son evidentes, y sólo podemos inferirlos a través de los resultados que produce. En consecuencia, no podemos medir la actividad del intelecto de los alumnos, sino las manifestaciones externas de la actividad mental o intelectual.

4. El educador es un ser libre y el motivo último de su comportamiento es siempre su propia decisión, más allá de los modelos en los que se haya formado. Ello hace que la elección sobre el tipo de enseñanza o modelo educativo sea una elección personal, que no siempre se corresponde con la trayectoria o el ideario de la institución educativa.

En la actualidad, encontramos diversos enfoques sobre el concepto de calidad educativa. El primero de ellos se refiere a la eficacia. Un programa educativo será considerado de calidad si logra sus metas y objetivos previstos. Llevado esto al aula, podríamos decir que se alcanza la calidad si el alumno aprende lo que se supone debe aprender. Un segundo punto de vista se refiere a considerar la calidad en términos de relevancia. En este sentido los programas educativos de calidad serán aquellos que incluyan contenidos valiosos y útiles: que respondan a los requerimientos necesarios para formar integralmente al

alumno, para preparar excelentes profesionales, acordes con las necesidades sociales, o bien que provean de herramientas valiosas para el trabajo o la integración del individuo a la sociedad. Una tercera perspectiva del concepto de calidad se refiere a los recursos y a los procesos. Un programa de calidad será aquel que cuente con los recursos necesarios y además que los emplee eficientemente. Así, una buena planta física, laboratorios, programas de capacitación docente, un buen sistema académico o administrativo, apropiadas técnicas de enseñanza y suficiente equipo, serán necesarios para el logro de la calidad. La experiencia nos dice que la calidad no puede reducirse sólo a una de estas tres dimensiones, sino al concurso de las tres. Por consiguiente, la calidad depende de más factores. Esto significa, por ejemplo, que la responsabilidad por la calidad educativa no recae sólo en los directivos de una institución educativa, sino en todos sus participantes, y, por su función en el proceso educativo, principalmente en el profesor. El título IV de la LOGSE dedicado a la calidad de la enseñanza señala como factores que favorecen la calidad, entre otros: - La cualificación y formación del profesorado. - La programación docente. - Los recursos educativos y la función directiva. - La innovación y la investigación educativa. - La orientación educativa y profesional. - La inspección educativa. - La evaluación del sistema educativo. La calidad educativa se entiende como un servicio que se presta a quienes se benefician de la misma. Lleva implícita dos conceptos básicos, los de eficacia (sirve para aquello para lo que fue realizado) y eficiencia (relación entre el costo y el resultado). Por otro lado, la Consejería de Educación y Cultura se identifica con Pérez Juste cuando afirma que la calidad integral en educación pasa por “la armonización integradora de los diferentes elementos que la

componen: eficacia en el logro de un servicio, bien u objeto excelente, mediante procesos eficientes, satisfactorios tanto para los destinatarios, directos e indirectos, como para el personal de la organización encargada de lograrlo”. Se destaca que lo esencial es la satisfacción de los destinatarios y del personal de la organización. Es decir, la esencia de la calidad no se encuentra en el producto o resultado, sino en los destinatarios, que son quienes la determinan. Lo esencial es la satisfacción de las necesidades reales y percibidas por los usuarios, y no tanto el resultado o producto final. Por tanto, una escuela de calidad o si se quiere una escuela eficaz es aquella en la que los alumnos progresan educativamente al máximo de sus posibilidades y en las mejores condiciones. En el marco de la educación, (Mortinore) señala que “la escuela de calidad es aquella que promueve el progreso de los estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz maximiza las capacidades de las escuelas para alcanzar estos resultados. Lo que supone adoptar la noción de valor añadido en la eficacia escolar”. Este horizonte de calidad toma cuerpo y encuentra una situación propicia cuando el centro sabe lo que hace y por qué lo hace y está dispuesto a hacerlo de una forma permanente cada día mejor.

### ***Componentes de calidad en las instituciones educativas***

Si complejo resulta precisar el concepto de calidad educativa, mayor aún es la dificultad para precisar los niveles de calidad de la misma, ni el determinar cuándo una institución educativa es de calidad. Una primera aproximación nos la proporciona Gento Palacios (1996, pág. 55) cuando afirma que si “la

finalidad esencial de las instituciones educativas parece ser el impulso y orientación de la educación en sus propios alumnos, podría considerarse que una institución educativa de calidad sería aquella en la que sus alumnos progresan educativamente al máximo de sus posibilidades y en las mejores condiciones posibles”. Pero para poder sustentar esta afirmación necesitamos conocer una serie de aspectos del centro educativo relacionados con la organización, la gestión, la dirección, los resultados académicos, etc. y para ello precisamos disponer de unos referentes o componentes a los que con frecuencia se denomina variables. Como señala Gento Palacios (1996, pág. 55 y ss.) existen dos tipos de componentes: indicadores o identificadores y predictores, son los indicadores, que ponen de manifiesto el grado de calidad alcanzado y nos ofrecen el “perfil de calidad” de un centro educativo. Gento Palacios (1996, pág. 56) los denomina variables dependientes o de criterio y la Fundación Europea para la Gestión de Calidad los llama resultados. Los componentes, indicadores o variables dependientes, de criterio o resultados se refieren a los componentes que permiten medir el grado de idoneidad de aquello que se evalúa, es decir, con la calidad de la institución (procesos, resultados, opinión de los clientes, etc.).

### ***Identificadores de calidad en los centros educativos***

Los identificadores o indicadores de calidad de una institución educativa son aquellos componentes que, relacionados con el producto o servicio conseguido, con la apreciación sobre el mismo y con los procesos de funcionamiento, permiten determinar la medida en que dicho centro educativo alcanza niveles de calidad en sus resultados. Los principales identificadores o

indicadores de la calidad de un centro son: el producto educativo, la satisfacción de los alumnos, la satisfacción del personal que trabaja en el centro y el efecto de impacto de la educación alcanzada.

### ***El producto educativo como identificador de calidad***

La finalidad principal y última de un centro educativo es conseguir que sus alumnos alcancen niveles educativos de calidad. La calidad del centro, entendida en términos de resultados, estará íntimamente relacionada con la eficacia y sobre todo con la eficiencia en el aprovechamiento de los recursos y los procesos para la consecución de los objetivos educativos. Entre los criterios, según Gento Palacios (1996, 66 y ss.), que podemos utilizar para medir el nivel de calidad del centro en relación con la calidad del producto están:

- Acomodación al grado de desarrollo de los alumnos (físico, intelectual, social y moral), a sus necesidades, intereses y expectativas. Reconocimiento de los alumnos, padres, personal del centro y cuantas personas reciben el efecto o impacto del producto educativo.
- Permanencia o duración del producto o sus efectos en su ámbito social. Excelencia o perfección en relación con los fines o metas (objetivos del centro).
- Bajo costo de producción que no debe identificarse con presupuestos bajos, sino con el máximo aprovechamiento de los recursos.
- Disponibilidad o accesibilidad en el sentido de que el producto está tan extendido y es tan conocido y las vías para acceder a él son tan asequibles, que cualquier alumno pueda lograrlo.

- Cantidad de producción en relación con que lo alcancen o poseen un elevado número de alumnos. El producto educativo típico de la institución educativa es la educación, como formación integral del ser humano, que se manifiesta en los valores. La cuestión siguiente es establecer qué valores han de conformar el producto educativo.

### ***La satisfacción de los alumnos como identificador de calidad***

La satisfacción de los alumnos equivale a lo que en las empresas se denomina satisfacción de los clientes externos, aunque también son clientes internos en la medida en que son coagentes de su educación. Ésta ha de basarse en la atención a sus necesidades y posibilidades educativas y al logro de las expectativas que se le planteen. También se integra en este apartado la satisfacción de los padres y tutores legales, sobre todo en las edades tempranas. El grado de satisfacción de los alumnos se extiende a ámbitos como:

- Satisfacción por el cumplimiento de necesidades básicas referidas a la habitabilidad del centro, higiene de las instalaciones (ventilación, sol, luz, aire) y de los servicios, espacios para la enseñanza, el estudio y el ocio (aulas, laboratorio, gimnasio, comedor, patio), mobiliario, transporte, etc.
- Satisfacción por su seguridad vital que se concreta en la seguridad del edificio, del mobiliario, del transporte, de las zonas de recreo, del gimnasio, etc.
- Satisfacción por la seguridad económica en cuanto que se garantiza la no discriminación por motivos económicos en la realización de las actividades educativas del centro, en las extraescolares, en los servicios complementarios, en los materiales didácticos, etc.

- Satisfacción por la seguridad emocional que le garantice el afecto necesario para el desarrollo equilibrado de su personalidad. Trato afectuoso del director, de los profesores, del personal del centro, de sus compañeros, etc.
- Satisfacción por la pertenencia al centro o clase que se deriva de la realidad de ser miembro del grupo en cuestión. Aceptación de los diferentes miembros de la comunidad educativa.
- Satisfacción por el sistema de trabajo en relación con la forma de enseñanza-aprendizaje, recursos disponibles, acceso a la biblioteca, uso de los medios audiovisuales, acción tutorial, metodología, sistema de evaluación, participación, etc.
- Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal que los miembros del centro o de la clase tienen sobre sus logros. Reconocimiento por los distintos miembros de la comunidad educativa.
- Satisfacción por la autorrealización personal en cuanto a las posibilidades con que cuenta para actuar con arreglo a su condición personal, para desarrollar las aficiones y potencialidades que cree tener, etc. Esta satisfacción se concreta en aspectos como la libertad de que goza en el centro, en el aula, autonomía de trabajo, desarrollo de la creatividad, actividades artísticas, etc.

## 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

*Entusiasmo:* m. Exaltación y excitación del ánimo por algo que causa interés, admiración o placer: mostró mucho entusiasmo al enterarse de la noticia de vuestra boda. Sumo interés en algo, que lleva a poner en su logro mucho esfuerzo y empeño.

*Temor:* m. Sentimiento de inquietud y miedo que provoca la necesidad de huir ante alguna persona o cosa, evitarla o rechazarla por considerarla peligrosa o perjudicial: temor a lo desconocido. Presunción o sospecha, particularmente de un posible daño o perjuicio: mi temor es que lleguemos tarde.

*Confianza:* Esperanza firme que una persona tiene en que algo suceda, sea o funcione de una forma determinada, o en que otra persona actúe como ella desea.

*Responsabilidad:* Cualidad de la persona responsable. Circunstancia de ser el culpable de una cosa. Obligación de la que una persona debe responder.

*Seguridad:* Ausencia de peligro o riesgo. Sensación de total confianza que se tiene en algo o alguien. Certeza o conocimiento claro de una cosa. Firmeza en la sujeción de una cosa material.

*Empatía:* Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.

*Bienes Tangibles:* bien Que puede ser tocado. Que se puede percibir de manera clara y precisa.

## 2.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

### 2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

El Nivel de Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016, es Regular.

### 2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- El Nivel de Confiabilidad como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016, es regular.
- El Nivel de Responsabilidad como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016, es regular.
- El Nivel de Seguridad como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016, es regular.
- El Nivel de Empatía como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016, es regular.
- El Nivel de Bienes Tangibles como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016, es regular.

## Capítulo III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

##### TIPO

La Investigación, es aplicada, Descriptiva, No Experimental de corte Transversal.

##### ENFOQUE

Cuantitativo

#### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La Población estuvo constituida por los 30 estudiantes matriculados en el 5° año de secundaria de la I. E. divino corazón de Jesús, ubicado en la ciudad de Barranca.

#### 3.3. MUESTRA

Dado que la población estudiantil es poca y además alcanzable, no fue necesario calcular una muestra por lo que se trabajó con toda la población.

#### 3.4. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Dimensiones	Ítems	Niveles	Medida
Calidad de Servicio	Confiabilidad	1,2,3,4	Baja (4-10) Regular (11-15) Alta (16-20)	Ordinal
	Responsabilidad	5,6,7	Baja (3-7) Regular (8-11) Alta (12-15)	Ordinal
	Seguridad	8,9,10,11	Baja (4-10) Regular (11-15) Alta (16-20)	Ordinal
	Empatía	12,13,14	Baja (3-7) Regular (8-11) Alta (12-15)	Ordinal
	Bienes Tangibles	15,16,17,18,19	Baja (5-13) Regular (14-19) Alta (20-25)	Ordinal
	Calidad de Servicio Grl.	1,2,...19	Baja (19-45) Regular (46-70) Alta (71-95)	Ordinal

## TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Validación del Cuestionario

Responder de 1 al 5 según corresponda con respecto al tema de investigación  
 1=M.Malo    2=Malo    3=Regular    4=Bueno    5=M.Bueno

Ítem	Criterios	Expertos				Total	t <sup>2</sup>
		CAA	CEE	WHF	JCB		
1	¿El cuestionario tiene buena relación con el problema?	4	5	4	4	17	289
2	¿El cuestionario facilita la comprensión de los encuestados?	4	4	4	3	15	225
3	¿El número de preguntas de la encuesta es adecuado?	4	4	4	4	16	256
4	¿La formulación de las preguntas del cuestionario es la correcta?	4	4	4	3	15	225
5	¿El diseño del cuestionario facilitará el análisis y su procesamiento de datos?	3	4	3	4	14	196
6	¿Todos los ítem del cuestionario están bien formulados?	3	4	4	4	15	225
7	¿Agregaría algún ítem?	5	5	4	4	18	324
8	¿El diseño del instrumento será accesible a tomar la muestra?	5	4	4	3	16	256
9	¿La redacción de las preguntas es clara y sencilla?	4	4	4	4	16	256
10	¿Existe coherencia interna entre las preguntas del instrumento?	1	3	1	1	6	36
Total		37	41	36	34	148	2288
media		3,70	4,10	3,60	3,40	14,8	
varianza		1,34	0,32	0,93	0,93	10,84	
		3,53					

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left| 1 - \frac{\sum \hat{S}_i^2}{\hat{S}^2} \right|$$

$$\alpha = \frac{10}{10-1} \left| 1 - \frac{3.53}{10.84} \right| = \frac{10}{9} * 0.67 = 0.80$$

Con este indicador de alfa de Cronbach se indica que el Cuestionario tiene un 80% de validez.

#### 3.4.1. TECNICAS A EMPLEAR

Se utilizó la Técnica de *Encuesta*, para aplicar el *Test que mide la calidad de servicio*.

#### 3.4.2. DESCRIPCION DE LOS INSTRUMENTOS

Test sobre percepción de la calidad de servicios. Validado por los investigadores con resultado de 80% de validez.

#### 3.5. TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para el procesamiento de los datos obtenidos en la encuesta y el test utilizamos el software estadístico SPSS Versión 21.0 a modo de prueba y en algunos casos Excel del Office 2010.

## Capítulo IV

### RESULTADOS

#### Análisis de Confiabilidad

Según el Alfa de Cronbach por ser su rango 0.868 se considera un valor alto por lo que, hay evidencia suficiente para concluir que los resultados son altamente confiables para las 30 observaciones y 6 ítems.

#### Tabla A

*Resumen del procesamiento de los casos*

		N	%
	Válidos	30	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Tabla B

*Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	6

## Confiabilidad

Los estudiantes han manifestado una alta confianza en su Institución Educativa en la que estudian con un 80%, en tanto en un nivel regular lo están en un 13.3% y solo un 6.7% lo considera en un nivel bajo. Como se observa en la tabla y gráfico 1.

**Tabla N° 1**

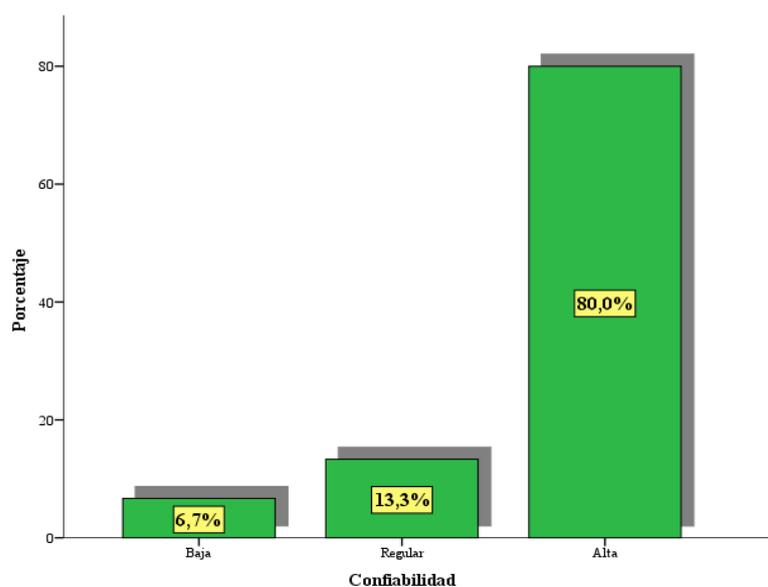
*Distribución porcentual de los estudiantes, según Confiabilidad en la Institución Educativa.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	2	6,7	6,7
Regular	4	13,3	20,0
Alta	24	80,0	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E.P. Divino corazón de Jesús.

**Gráfico N° 1**

*Representación porcentual de los estudiantes, según Confiabilidad en la Institución Educativa.*



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E.P. Divino corazón de Jesús.

## Responsabilidad

En lo que es la responsabilidad en diferentes funciones el 20% refirió un nivel bajo, 26.7% un nivel regular y más de la mitad de estudiantes muestra una aprobación de la responsabilidad de la Institución Educativa. Como se presenta en la tabla y gráfico 2.

**Tabla N° 2**

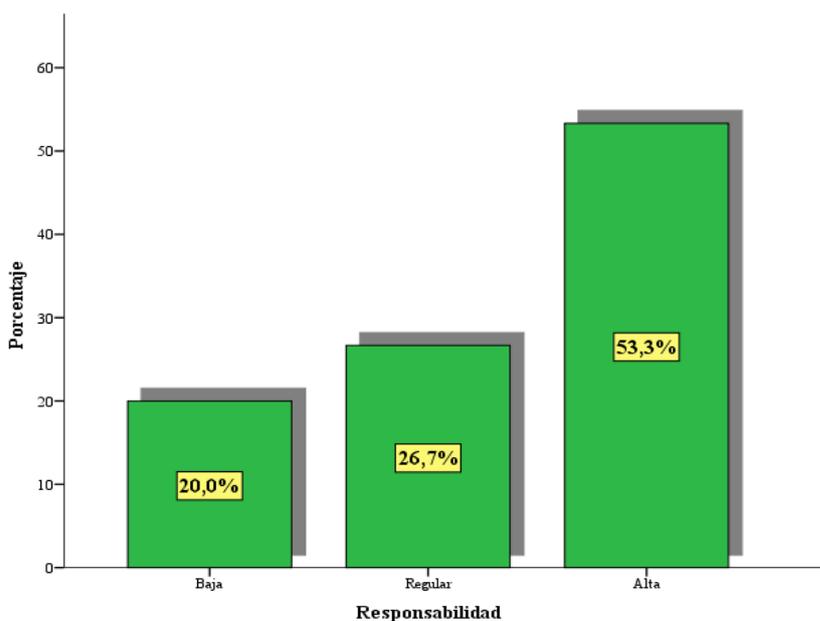
*Distribución porcentual de los estudiantes, según Responsabilidad de la Institución Educativa.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	6	20,0	20,0
Regular	8	26,7	46,7
Alta	16	53,3	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E.P. Divino corazón de Jesús.

**Gráfico N° 2**

*Representación porcentual de los estudiantes, según Responsabilidad de la Institución Educativa.*



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E.P. Divino corazón de Jesús.

## Seguridad

A cerca de la seguridad que ofrece la Institución Educativa, el 13.3% muestra un nivel bajo, 36.7% refiere un nivel regular y la mitad de estudiantes 50% percibe una alta seguridad. Como lo señala la tabla y gráfico 3.

**Tabla N° 3**

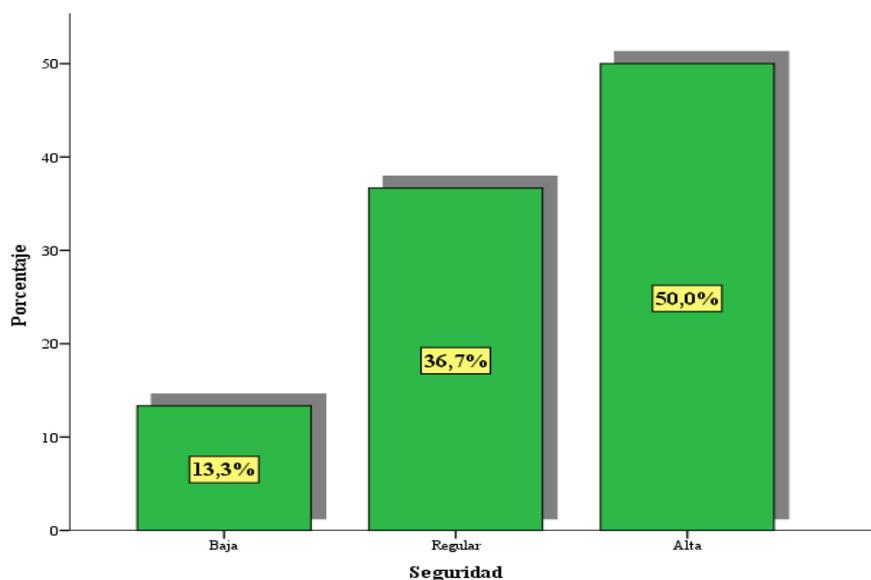
*Distribución porcentual de los estudiantes, según Seguridad de la Institución Educativa.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	4	13,3	13,3
Regular	11	36,7	50,0
Alta	15	50,0	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E.P. Divino corazón de Jesús.

**Gráfico N° 3**

*Representación porcentual de los estudiantes, según Seguridad de la Institución Educativa.*



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E.P. Divino corazón de Jesús.

## Empatía

Sobre la empatía al interior de la Institución Educativa, el 6.7% de los estudiantes manifiesta un bajo nivel de calidad, 26.7% regular y 66.7% coincide en percibir una alta empatía entre los estudiantes y el personal docente y administrativo. Como se observa en la tabla y gráfico 4.

**Tabla N° 4**

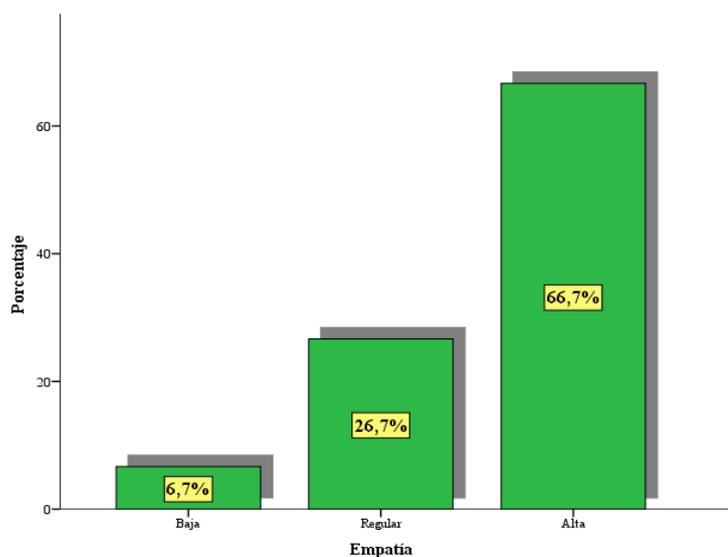
*Distribución porcentual de los estudiantes, según Empatía en la Institución Educativa.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	2	6,7	6,7
Regular	8	26,7	33,3
Alta	20	66,7	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E.P. Divino corazón de Jesús.

**Gráfico N° 4**

*Representación porcentual de los estudiantes, según Empatía en la Institución Educativa.*



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E.P. Divino corazón de Jesús.

## Bienes Tangibles

El 13.3% de estudiantes opina que existe una baja calidad en los bienes tangibles de la Institución Educativa, 26.7% regular calidad y 60% percibe una alta calidad de estos bienes. Como se presenta en la tabla y gráfico 5.

**Tabla N° 5**

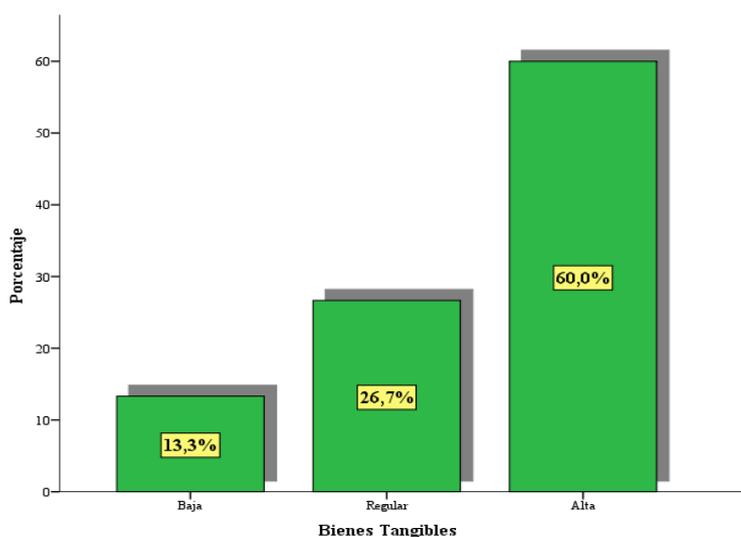
*Distribución porcentual de los estudiantes, según Bienes Tangibles en la Institución Educativa.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	4	13,3	13,3
Regular	8	26,7	40,0
Alta	18	60,0	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E.P. Divino corazón de Jesús.

**Gráfico N° 5**

*Representación porcentual de los estudiantes, según Bienes Tangibles en la Institución Educativa.*



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E.P. Divino corazón de Jesús.

## Calidad de Servicio

Finalmente, en lo que respecta a la calidad de servicio general en la Institución Educativa, el 6.7% de estudiantes opinó que existe un bajo nivel, 40% un nivel regular y el 53.3% de ellos manifestó que dicho plantel ofrece una alta calidad en sus servicios. Como se puede apreciar en la tabla y gráfico 6.

### Tabla N° 6

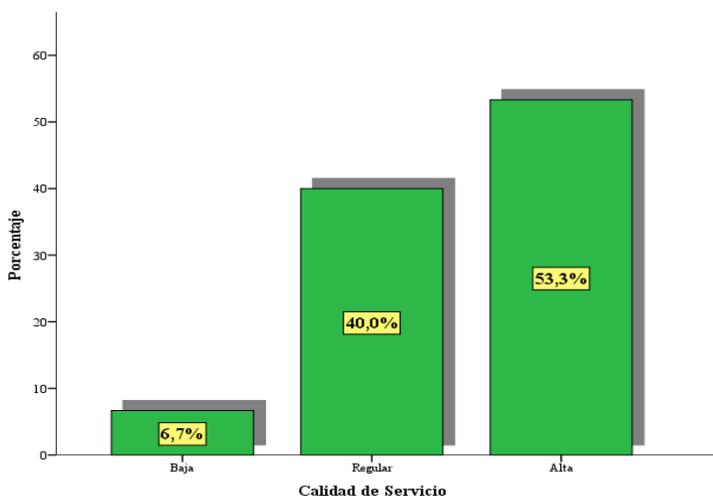
*Distribución porcentual de los estudiantes, según Calidad de Servicio de la Institución Educativa.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	2	6,7	6,7
Regular	12	40,0	46,7
Alta	16	53,3	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E.P. Divino corazón de Jesús.

### Gráfico N° 6

*Representación porcentual de los estudiantes, según Calidad de Servicio de la Institución Educativa.*



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la I.E.P. Divino corazón de Jesús.

## Capítulo V

### DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Discusión

En la investigación de Vaccarini L. (Buenos Aires, 2014), “La evaluación de los aprendizajes en la escuela secundaria actual”, llego a la conclusión de que los cambio de paradigma impactarán considerablemente en la mejora de las trayectorias educativas de los estudiantes, porque desde la perspectiva de una Evaluación Educativa, docentes y estudiantes, diferentes en saberes y prácticas, participarán en la construcción del conocimiento, a través de procesos comunicativos en el interior de los procesos evaluativos. La idea es favorecer las experiencias y las innovaciones, adoptando nuevos medios de enseñanza, nuevos métodos de aprendizaje, nuevas prácticas de evaluación. Una evaluación más formativa, que otorgue más importancia a las didácticas innovadoras. El trabajo de campo realizado muestra que hay una marcada tendencia a continuar en el aula, con las evaluaciones tradicionales y se produce una contradicción entre el discurso escrito y las prácticas evaluativas.

Por nuestra parte en esta investigación demostramos la buena calidad de servicio que ofrece la Institución Educativa Divino Corazón de Jesús de la ciudad de Barranca; así mismo, se demuestra además la percepción en la calidad respecto a la confianza, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles, todos ellos con mas de la mitad de estudiantes que coinciden en un nivel alto de calidad del plantel educativo.

## 5.2 Conclusiones

- Los estudiantes han manifestado una alta confianza en su Institución Educativa en la que estudian con un 80%, en tanto en un nivel regular lo están en un 13.3% y solo un 6.7% lo considera en un nivel bajo. En contraste con nuestra hipótesis la confianza no es regular sino alta.
- El 20% refirió un nivel bajo en la calidad de la responsabilidad, 26.7% un nivel regular y mas de la mitad de estudiantes muestra una aprobación de la responsabilidad de la Institución Educativa. En contraste con nuestra hipótesis la responsabilidad no es regular sino alta.
- El 13.3% muestra un nivel bajo de seguridad, 36.7% refiere un nivel regular y la mitad de estudiantes 50% percibe una alta seguridad. En contraste con nuestra hipótesis la seguridad no es regular sino alta.
- El 6.7% de los estudiantes manifiesta un bajo nivel de calidad referente a la empatía, 26.7% regular y 66.7% coincide en percibir una alta empatía entre los estudiantes y el personal docente y administrativo. En contraste con nuestra hipótesis la empatía no es regular sino alta.
- El 13.3% de estudiantes opina que existe una baja calidad en los bienes tangibles de la Institución Educativa, 26.7% regular calidad y 60% percibe una alta calidad de estos bienes. En contraste con nuestra hipótesis la calidad en bienes tangibles no es regular sino alta.
- Finalmente en lo que respecta a la calidad de servicio general en la Institución Educativa, el 6.7% de estudiantes opinó que existe un bajo nivel, 40% un nivel regular y el 53.3% de ellos manifestó que dicho plantel ofrece una alta calidad

en sus servicios. En contraste con nuestra hipótesis general la calidad de servicio no es regular sino alta.

### 5.3 Recomendaciones

- Se recomienda a los directivos de la Institución Educativa hacer de conocimiento estas estadísticas como fortalezas del plantel.

## Capítulo VI

### FUENTES DE INFORMACIÓN

#### 6.1. Fuentes Bibliográficas

- Areche V. (2013): Tesis “La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “maría auxiliadora” de huamanga-Ayacucho, 2011”. UNMSM Lima.
- Gento Palacios, S. (1996). Instituciones educativas para la Calidad Total. Madrid: Muralla.
- GARCÍA (2008), tesis: “La calidad de la gestión académica, administrativa y el desempeño docente según los alumnos de maestría de la facultad de educación de la UNMSM.
- HUARI (2008), “Estilo de liderazgo y la gestión institucional de los centros educativos nacionales y particulares del distrito y provincia del Callao.
- Mortimore, J (1991). The use of performance indicators. Paris: OCDE.
- Vaccarini L (2014), Tesis “La evaluación de los aprendizajes en la escuela secundaria actual. Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires.
- Velásquez (2009), sustentó la tesis “Planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas públicas, secundaria de Imperial – Cañete. 2009“, en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle.

#### 6.2. Fuentes Hemerográficas

- Ley Orgánica de Calidad de la Educación (LOCE) o Ley Orgánica 10/2002
- Ley de Ordenación General del Sistema Educativo Ley orgánica 1/1990, de 3 de octubre de 1990 (Capítulo IV)

## Anexo 1: PERCEPCIONES SOBRE CALIDAD DE SERVICIOS

Cuál es la verdadera atención que le brinda la Institución Educativa Divino Corazón de Jesús de Barranca

1. Totalmente Desacuerdo      2. Desacuerdo      3. Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo  
4. De Acuerdo      5. Totalmente De acuerdo

<u>Confiabilidad</u>	1	2	3	4	5
.Cuando la I.E promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple					
.Cuando usted. Tiene un problema, la I.E muestra interés por resolverlo					
.La I.E desempeña sus servicios de manera correcta.					
.La I.E mantiene informados a los alumnos sobre algún evento a realizarse					
<u>Responsabilidad</u>	1	2	3	4	5
.Los docentes de la Institución Educativa brinda sus servicios con prontitud a los alumnos					
.Los docentes de la Institución Educativa muestra apoyo a los alumnos.					
.Los docentes por más ocupados que se encuentren siempre atienden a los alumnos					
<u>Seguridad</u>	1	2	3	4	5
.El personal de la Institución Educativa inspira confianza					
.El personal de la Institución Educativa trata a los alumnos con cortesía					
.Se siente seguro en la Institución Educativa					
.Lo docentes cuenta con los conocimientos necesarios para responder las dudas de los alumnos					
<u>Empatía</u>	1	2	3	4	5
.La Institución Educativa cuenta con docentes que brinda atención personal.					
.La Institución Educativa atiende sus necesidades específicas					
.La Institución Educativa brinda atención individual					
<u>Bienes tangibles</u>	1	2	3	4	5
.La Institución Educativa cuenta con equipos modernos					
.Las Instalaciones de la Institución Educativa son completamente atractivas					
.Los horarios de clases se acomodan a la necesidad del alumno					
.La presentación del docente es la correcta					
.Los materiales otorgados por la Institución Educativa son completamente atractivos					

## ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Calidad de Servicio en los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca 2016”

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	INDICADORES	TIPO	POBLACION	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es el Nivel de Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>– ¿Cuál es el Nivel de Confiabilidad como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016?</p> <p>– ¿Cuál es el Nivel de Responsabilidad como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar el Nivel de Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>– Determinar el Nivel de Confiabilidad como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016.</p> <p>– Determinar el Nivel de Responsabilidad como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>El Nivel de Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016, es regular.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>- El Nivel de Confiabilidad como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016, es regular.</p> <p>- El Nivel de Responsabilidad como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016, es regular.</p>	<p>Calidad de Servicio</p>	<p>Confiabilidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Bienes Tangibles</p>	<p>Descriptiva.</p> <p>No experimental.</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La Población está constituida por todos los 30 estudiantes matriculados en el 5° año de secundaria de la I. E. divino corazón de Jesús, ubicado en la ciudad de Barranca.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Dado que la población estudiantil es poca y además alcanzable, no es necesario calcular una muestra por lo que se trabajará con toda la población.</p>	<p><b>Técnicas Para Recolectar Información</b></p> <p>Encuesta,</p> <p><b>Instrumentos Para Recolectar datos</b></p> <p>Test de Calidad de Servicio</p>

<p>Barranca en el año 2016?</p> <p>- ¿Cuál es el Nivel de Seguridad como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016?</p> <p>- ¿Cuál es el Nivel de Empatía como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016?</p> <p>- ¿Cuál es el Nivel de Bienes Tangibles como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016?</p>	<p>Barranca en el año 2016.</p> <p>- Determinar el Nivel de Seguridad como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016.</p> <p>- Determinar el Nivel de Empatía como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016.</p> <p>- Determinar el Nivel de bienes Tangibles como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016.</p>	<p>- El Nivel de Seguridad como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016, es regular.</p> <p>- El Nivel de Empatía como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016, es regular.</p> <p>- El Nivel de Bienes Tangibles como Calidad de Servicio que perciben los Estudiantes del 5° Año de la I.E. Divino Corazón de Jesús de Barranca en el año 2016, es regular.</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--