



# **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN**



### **Unidad de Posgrado**

### **Programa de maestría**

### **En ciencias de la educación**

**Estrategias de gerencia para mejorar la calidad de servicio  
educativo en la I.E. N° 20509 San José, distrito Ignacio Escudero,  
provincia de Sullana, año 2016.**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la  
Educación con mención en Gerencia Educativa Estratégica.

**Presentado por:**

**Lic. Judith Liliana, Viera Navarro**

**Lambayeque - Perú**

**2016**

**Estrategias de gerencia para mejorar la calidad de servicio educativo en la I.E.  
N° 20509 San José, distrito Ignacio Escudero, provincia de Sullana, año 2016.**

---

Lic. Judith Liliana Viera Navarro  
AUTORA

---

Dra. Doris Nancy Díaz Vallejos  
ASESORA

Presentada a la Unidad de Postgrado de la Universidad Nacional  
Pedro Ruiz Gallo. Para obtener el Grado de: MAESTRA EN  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA  
EDUCATIVA ESTRATÉGICA.

APROBADA POR:

---

Dr. Jorge Castro Kikuchi  
PRESIDENTE DEL JURADO

---

Dra. María Elena Segura Solano  
SECRETARIA DEL JURADO

---

Dra. Beldad Fenco Periche  
VOCAL

## *DEDICATORIA*

---

*A mis queridos padres, quienes siempre me han apoyado a lo largo de mi carrera y han incentivado en mí los deseos de superación.*

---

## **AGRADECIMIENTO**

---

*A Dios que ha guiado mi sendero:  
A mí querida familia que me ha brindado  
su apoyo para que pueda culminar  
exitosamente mis estudios de mi maestría.*

---

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA	<b>Pág.</b>
	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	08
I. ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO	17
1.1. Ubicación	17
1.2. Como surge el problema	26
1.3. Como se manifiesta y qué características tiene	28
1.4. Descripción Detallada De La Metodología Empleada	30
II. MARCO TEÓRICO	31
2.1. Antecedentes de la investigación.	
2.2. Fundamentación científica del modelo teórico.	
2.3. Presentación del modelo teórico.	
III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	51
3.1. Análisis e interpretación	51
3.2. Etapa de significación práctica	51
3.2.1 Presentación de la propuesta fundamentada en la solución teórica desarrollada	
3.2.2 Elaborar las recomendaciones metodológicas para la aplicación de la propuesta.	
3.2.3 Validación de la propuesta realizada.	
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS	77

## RESUMEN

El presente estudio se planteó como problema: ¿De qué manera el diseño de estrategias de gerencia sustentada en los principios de Deming mejora la calidad de servicio educativo en la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana, año 2018. El objetivo principal fue diseñar y proponer estrategias de gerencia basadas en los principios de calidad de Deming para mejorar el servicio educativo. El tipo de estudio es no experimental transversal. El esquema responde a una investigación diagnóstica propositiva; así mismo, la investigación se enmarca dentro del paradigma de investigación socio crítico u orientada al cambio. Se trabajó con una muestra poblacional de 28 estudiantes. Para el diagnóstico se utilizó como instrumento un cuestionario con escala valorativa elaborada por la investigadora el cual consta de 35 preguntas distribuidas en las dimensiones: Percepción física, Capacidad de respuesta; Capacidad de respuesta, Seguridad e Empatía, (agregar) tuvo como resultado El nivel de calidad de servicio de la Institución Educativa es Bajo. Se concluye que las estrategias de gerencia basadas en los principios de calidad de Deming para mejorar el servicio educativo permiten la integración, participación y la participación activa del recurso humano de la comunicativa educativa.

**Palabras clave:** Estrategia de gerencia, Calidad de servicio educativo.

## ***ABSTRACT***

The present study was raised as a problem: How does the design of management strategies based on the principles of Deming improve the quality of educational service in the I.E. N ° 20509 San José, District Ignacio Escudero, Province of Sullana, and year 2018? The main objective was to design and propose management strategies based on the quality principles of Deming to improve the educational service. The type of study is non-experimental transversal. The scheme responds to a propositive diagnostic investigation; likewise, the research is framed within the paradigm of socio-critical or change-oriented research. We worked with a population sample of 28 students. For the diagnosis, a questionnaire with a value scale elaborated by the researcher was used as a tool, which consists of 35 questions distributed in the dimensions, Physical perception, Response capacity; Responsiveness, Security and Empathy. The level of quality of service of the Educational Institution is Low It is concluded that the management strategies based on the quality principles of Deming to improve the educational service allow the integration, participation and active participation of the human resource of the educational communicative.

**Keywords:** Management strategy, Quality of educational service.

## INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que en la Institución Educativa N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana, se observa que la calidad de servicio educativo no presenta niveles esperados, así tenemos que, en la percepción física, se observa que presuma deficiencias de limpieza, sus pisos y parte del mobiliario luce despintado y rayado, algunos requieren mantenimiento. En relación a la capacidad de respuesta, la Institución Educativa presenta dificultades para resolver sus problemas internos, tanto académicos como institucionales, pues emplean muy poco el trabajo en equipo. En lo que es seguridad, se puede decir que algunos padres de familia en las reuniones convocadas por la institución manifiestan desconfianza sobre el nivel de formación que se les brinda a sus hijos. En empatía se evidencia que algunos docentes no realizan el trabajo personalizado con los estudiantes, ni disponen de un horario para atender los padres de familia. En la prestación de servicio, la institución no se preocupa por realizar estudios para determinar su eficiencia con la finalidad de brindar un servicio confiable a los estudiantes y padres de familia.

Esta problemática descrita conlleva a la Insatisfacción de los clientes del servicio educativo el cual está representado por padres de familia y estudiantes, por lo que resulta importante diagnosticar cual es el verdadero nivel de calidad de servicio y plantear una propuesta de mejora en beneficio de los usuarios del servicio educativo.

En ese sentido, de acuerdo a diversos autores de metodología de investigación, entre ellos Hernández (2003), la presente investigación se justifica por tener relevancia social, utilidad metodológica y aplicación práctica. Respecto a la relevancia social, los resultados de la investigación servirán para la toma de decisiones con el fin de mejorar la calidad de servicio, en



beneficio de la comunidad educativa en la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana, año 2016.

En correspondencia a la utilidad metodológica de la investigación, los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos a emplear en el estudio, una vez demostrado su validez y confiabilidad, podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación de clima institucional similares al presente.

Así mismo, la investigación se justifica por tener aplicación práctica, porque la propuesta de estrategias a elaborar nace del análisis de una realidad problemática, la cual puede ser tomado como referencia por otras instituciones que presentan similar problemática.

El estudio se plantea la siguiente pregunta **científica**: ¿De qué manera el diseño de estrategias de gerencia sustentada en los principios de Edwards Deming mejora la calidad de servicio educativo en la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana, año 2016?

Como **objetivo general** se plantea: Diseñar y proponer estrategias de gerencia basadas en los principios de calidad de Deming para mejorar el servicio educativo en la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana, año 2016.

De aquí se derivan algunos **objetivos específicos**: a). Diagnosticar la calidad de servicio educativo. b). -Identificar las estrategias de gerencia basadas en los principios de calidad de Deming adecuadas para mejorar la calidad de servicio. c).- Elaborar propuesta de estrategias de gerencia basadas en los principios de calidad de Deming. d).-Validar la propuesta de estrategias de gerencia basadas en los principios de calidad de Deming.

**El objeto de estudio** de la presente investigación lo constituye el proceso educativo de la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana, año 2016

**El campo de acción** es la calidad de servicio educativo en la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana, año 2016.

**La hipótesis** que se plantea en el estudio a partir de la problemática es la siguiente: Si se elabora un modelo de Estrategias de gerencia basadas en los principios de calidad de Deming, entonces contribuirá a mejorar la calidad de servicio educativo en la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana, año 2016.

El presente trabajo de investigación se encuentra estructurado en tres capítulos, para su mejor comprensión se describe brevemente cada uno de ellos:

En el **capítulo I** denominado “Análisis del objeto de estudio”, donde se presentó la ubicación, el surgimiento del problema, qué características tiene y como se manifiesta y una descripción detallada de la metodología empleada, sobre la calidad del servicio educativo en la I.E N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana, año 2016.

**En el capítulo II** “El marco teórico”, en el cual se manifiesta el sustento teórico del trabajo a través de las estrategias de gerencia para mejorar la calidad del servicio educativo. Se presentó el diseño de investigación, población y muestra, recolección de datos etc.

**En el capítulo III:** “Resultados de la investigación”. Se dio a conocer un análisis e interpretación resultados obtenidos después de haber realizado un cuestionario, planteando estrategias de gerencia para mejorar la calidad de servicio educativo en la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana, año 2016, en el cual se dan a conocer propuestas teóricas sobre las estrategias de gerencia que pretende responder a la problemática planteada.

Al finalizar este trabajo, espero que logre contribuir a la solución de la problemática existente en la Institución Educativa objeto de estudio.

# **CAPÍTULO I**

## **ANÁLISIS DEL**

### **OBJETO DE ESTUDIO**

## **CAP. I. ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO**

En el presente capítulo se describe la ubicación de la Institución Educativa donde se desarrolla el presente estudio, como surge el problema de la calidad del servicio educativo, igualmente se describe como se manifiesta el problema y qué características tiene. Finalmente, se describe la metodología empleada en el presente estudio.

### **1.1. Ubicación.**

El presente trabajo se desarrolló en la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana, Departamento de Piura.

La región Piura también conocida como Ciudad de la hospitalidad porque sus habitantes acogen muy bien a quienes la visitan, y alberga a los que llegan a residir en ella o también conocida como ciudad del Eterno Sol por su calor y sol radiante del día a día, es un departamento del Perú situado al extremo noroeste del país.

Esta circunscripción colinda al oeste con el Océano Pacífico y limita con el departamento de Lambayeque al sur, con Cajamarca al este y Tumbes por el norte, así como con territorio ecuatoriano por el noreste.

Debido a su proximidad con la línea ecuatorial, la costa de Piura tiene un clima cálido durante todo el año, la temperatura promedio es de 26 °C, su temperatura máxima puede alcanzar los 40 °C y la mínima los 15°C.

Piura es la quinta ciudad más poblada del Perú con más de 550,000 habitantes.

A nivel económico la minería de (hierro, sal y fosfatos) y la extracción de petróleo (que equivale al 33% de la producción nacional del Perú) son muy

importantes. Además, existe una producción minera de potasio, cobre, plomo, plata, carbón azufre, bentonita y baritina.

En el departamento de Piura se produce algarrobos, algodón pima, sorgo, arroz, maíz amarillo, maíz amiláceo, café, plátano, coco de pipa, limón, frijol, trigo, cebada, soya, papa, yuca, mango y otros frutales, es el cuarto departamento productor de aves del Perú.

El departamento de Piura, tiene tres medios de comunicación escritos, el Diario el Tiempo, que es el decano; el Diario El Correo con su edición regional y el Diario La Hora de reciente creación.

Piura cuenta con varios museos de arte religioso entre los que destaca el de la Iglesia del Carmen, de cerámicas precolombinas, particularmente de la civilización vicús, así como galerías de pinturas de sus personajes ilustres como Ignacio Merino, Luis Montero, Felipe Cossío Del Pomar, Arcadio Boyer Ramírez, y de pintores contemporáneos como Francisco Mauricio, Russbelt Guerra, Julio Cálle, José Zeta, entre otros.

La provincia de Sullana fue creada mediante Ley N° 1441 del 4 de noviembre de 1911, durante el gobierno del Presidente Augusto Leguía.

Sullana se encuentra en los 04°53'18" de latitud sur y 80°41'07" de longitud oeste, a una altura de 60 msnm.

Sullana está conformado por 05 Barrios, 15 Urbanizaciones, 23 asentamientos humanos, 31 Caseríos o centros poblados, 03 Zonas de expansión urbana, 05 Asociaciones pro vivienda y 06 Zonas Industriales. Sullana esta edificada sobre la margen izquierda del río Chira la ciudad se encuentra a una altura promedio de 66.50 m.s.n.m. y situada a 39 km. al Noroeste de la ciudad de Piura unida por la Carretera Panamericana. La Ciudad se convierte en el eje central de vías de comunicación con las Provincias de Piura, Paita, Talara, Ayabaca, el Departamento de Tumbes y la

vecina República del Ecuador. Tiene una Ubicación estratégica para impulsar el desarrollo de la Región.

La provincia de Sullana pertenece a 4 de los 8 principales ejes y corredores económicos de la región y están asociados de la siguiente manera:

(1º) El eje transversal del Noreste Piura-Sullana-Tambogrande-Las Lomas - Macará; este eje denota un fuerte dinamismo gracias al desarrollo de la agroindustria asociada al limón y mango. Constituye además una ruta de comercio fronterizo que se dinamiza a partir del Tratado de Paz y Amistad con Ecuador.

Esta provincia no es ajena a los problemas sociales que existen en varios lugares del país, como es la inseguridad ciudadana, contaminación ambiental y pobreza.

(2º) El eje transversal del Noroeste Piura-Paita y Piura-Sullana-Paita; uno de los ejes más dinámicos como consecuencia de la intensa actividad turística, pesquera y portuaria de la zona de Paita. Eje con grandes perspectivas para convertirse en la Ruta hacia el Puerto Pivote o Puerto Hub de Paita, de excelente ubicación geográfica para concentrar carga nacional e internacional para su posterior distribución por la vía más barata del mundo: el transporte marítimo.

Sullana también genera fuente de trabajo, además posee una ubicación estratégica, lo que la convierte en eje vial de comunicación de las provincias del departamento.

De esta manera el Distrito Ignacio Escudero en sus coordenadas geográficas, según el Instituto Geofísico Nacional del Perú son: 04° 52' 12" de Latitud Sur, y 80° 52' 12" Latitud Oeste del Meridiano de Greenwich.

Se encuentra localizado en la costa de la región Piura. Geográficamente la capital del Distrito está ubicada en el extremo Nor-Occidental del

departamento de Piura, parte norte de la región Piura, a una distancia de 23 Km. de la ciudad de Sullana y a 62 Km. de la ciudad de Piura.

Su extensión territorial es de aproximadamente 306.53 km<sup>2</sup>, lo que representa el 6.27% del área total de la provincia. Su altitud es de 35 m. s. n .m. 4.1.2.

Límites del distrito:

Por el Norte: Con el Distrito de La Brea.

Por el Este: Con el Distrito de Marcavelica.

Por el Sur: Con el Distrito de La Huaca.

Por el Oeste: Con el I distrito de Tamarindo.

En la Actualidad todavía falta delimitar la colindancia con los distritos vecinos La capital de Ignacio Escudero es San Jacinto, pero más se le conoce como “Cerro Mocho”. Se ubican los pueblos de: Belén, Buenos Aires, Cerro Mocho, La Cancha, Las Malvinas, San Isidro, San Martín y San Pedro, San Vicente, Monte Lima y San Jacinto.

Además, se encuentran los siguientes caseríos: San Miguel, Santa Sofía, Ventarrones, Agua Amarga, Algarrobo Seco, Chombos, Cruz de Cañete, Hualtaca, Hualtaco Raizado, Jaguay Negro, Orejona, Pampa Larga, Pescado, San José y San Rolando.

La Institución Educativa N° 20509 –San José, fue creada mediante R.D. N° 03690 del 11-07-94; tiene como misión la transformación social, ética y cultural de su realidad circundante, proponiendo una educación en valores, que permita consolidar los que ya poseen los alumnos y la familia San Josefina, donde el trabajo en equipo, es el medio de realización que permita el desarrollo de sus habilidades laborales y lo capacite para transformar los recursos que le ofrece su entorno.



Es una institución que ofrece educación inicial y primaria de carácter integral a los niños, adolescentes y jóvenes del Centro Poblado de San José del Distrito de Ignacio Escudero – Sullana. Una institución orientada hacia la Calidad educativa en la que el aprendizaje toma en cuenta las necesidades sociales y productivas de la comunidad. Contando con infraestructura acorde con las exigencias y los avances Científicos y Tecnológicos, Docentes innovadores y capacitados que mantienen una relación dialogante con el Personal Administrativo, Padres de Familia y la Comunidad.

En la actualidad, la Institución N° 20509 –San José”, viene siendo dirigida por la profesora Anita Lourdes López Arévalo, Directora encargada. Cuenta con un área de 5 908.75 metros cuadrados, con un cerco perimétrico concluido.

En lo que se refiere al Nivel inicial y Primario, se cuenta actualmente con dos pabellones de aulas, de tres aulas cada pabellón, cuenta con mobiliario para cada aula en buenas condiciones

Dentro de las necesidades más urgentes requeridas por la Institución Educativa, es la construcción de una sala de cómputo y la construcción del techado de la loza deportiva.

La construcción de un ambiente destinado a cumplir la función de Biblioteca escolar es también una necesidad urgente, pues se cuenta con una cantidad apreciable de textos, pero éstos no pueden emplearse de manera adecuada para estar al servicio de los estudiantes, pues al no contar con un ambiente propicio (amoblado con estantería y mobiliario) limita el servicio que se le pueda brindar a los mismos y/o comunidad.

La labor que realizan los docentes, es complementada con el apoyo que brindan los padres de familia, sin embargo este apoyo se ve limitado, cuando se requiere la convocatoria totalitaria de los mismos, pues al no contar con un ambiente adecuado (Auditorio multifuncional) que albergue a la totalidad de

padres y madres de familia, se tienen que limitar actividades, de acuerdo a la infraestructura existente, por lo que la construcción de un Auditorio multifuncional es también una necesidad que requiere ser atendida.

La misión de la I.E. “20509-San José– Ignacio Escudero - Provincia Sullana es la siguiente:

Somos una institución que ofrece educación inicial y Primaria a los estudiantes del caserío de San José del Distrito de Ignacio Escudero – Sullana. Brindamos una educación integral e inclusiva, con conciencia ecológica, basada en la práctica de valores buscando en nuestros educandos su convivencia democrática, la armonía y el perfeccionamiento de sus propias capacidades que los lleven a mejorar la calidad y nivel de vida familiar y social.

La visión de la I.E. “20509-San José– Ignacio Escudero - Provincia Sullana es la siguiente:

La Institución Educativa N° 20509 en el año 2021; será una institución orientada a una institución productiva, innovadora y emprendedora, que promueva el desarrollo de la comunidad local y regional; contando con infraestructura acorde con las exigencias y los avances Científicos y Tecnológicos, Docentes innovadores y capacitados que mantienen un clima institucional favorable con los miembros de la Comunidad Educativa.

Los valores de la I.E. “20509-San José– Ignacio Escudero - Provincia Sullana son los siguientes:

Según los enunciados de la Misión y Visión planteados para nuestra I.E. N° 20509 los valores considerados en la planificación y ejecución de las programaciones curriculares de las áreas de aprendizaje en los niveles de educación primaria son los siguientes:

**RESPONSABILIDAD:** Es asumir a cabalidad todos sus deberes y ejercitar todos sus derechos oportunamente.

La cual se asume las siguientes actitudes: Puntualidad, perseverancia y orden.

**RESPECTO:** Es una forma de valorar a los demás, aceptando las limitaciones y el reconocimiento de sus virtudes.

La cual se asume las siguientes actitudes: Tolerancia, amabilidad y cortesía.

**HONESTIDAD:** Es la acción de decir la verdad y ser justo en todo momento.

La cual se asume las siguientes actitudes: Veracidad, lealtad y confianza.

**JUSTICIA:** Es dar a cada a quien lo que le corresponde reconociendo y teniendo en cuenta sus necesidades y potencialidades.

La cual se asume las siguientes actitudes: Igualdad, coherencia, espíritu y crítico.

**EQUIDAD:** Compensar las desigualdades de cualquier otra índole que afectan la igualdad de oportunidades en el ejercicio del derecho a la educación; la cual se asume las siguientes actitudes compensación, igualdad e inclusión.

**INCLUSIÓN :** Es asegurar que los estudiantes que presentan NEE, asociadas a discapacidad, talento y superdotación son incluidos en las II.EE.

La cual se asume las siguientes actitudes: Atención, tolerancia y asesoría.

**SOLIDARIDAD:** Es vivir unidos a otras personas y grupos humanos compartiendo interés y necesidades; compensando y fomentado una real justicia.

La cual se asume las siguientes actitudes: Sensibilidad, comprensión y generosidad.

## **1.2. Cómo surge el problema.**

En el contexto mundial, la necesidad de asumir el mejoramiento de la calidad de servicio educativo como una prioridad en el desarrollo de sus políticas es uno de los consensos, que con mayor claridad ha surgido en los foros internacionales y regionales de los gobiernos de todos los países; sin embargo, aún hace falta realizar un esfuerzo para que los niveles de calidad satisfagan las necesidades de formación de los usuarios de la educación.

El tema de la calidad de servicio educativo ocupa un lugar primordial. Según la Organización de Naciones Unidas para la Educación (UNESCO, la calidad es el referente más importante para juzgar el desarrollo de las instituciones educativas; por ello, se ha creado un sistema de evaluación basado en las Normas Internacionales ISO 9001 (2008) que mide los aspectos de calidad de manera periódica. González (2000).

A nivel de Latinoamérica, al igual que cualquier parte del mundo, la calidad de los servicios no es un concepto reservado únicamente a las empresas industriales, pues las condiciones actuales también han llevado a las organizaciones del sector educativo a buscar mayores niveles de eficiencia en su gestión, teniendo como meta fundamental la satisfacción de los alumnos. Además, la UNESCO (2007) brinda información sobre la situación educativa en América Latina y el Caribe, donde se demuestra que aún no contamos con una calidad educativa para nuestros estudiantes.

Más de 35,4 millones de niños de entre 3 y 18 años (24,7% del total) no están insertos en ningún programa educativo. De ellos, 34,0 millones pertenecen a países latinoamericanos (25,9% del total subregional) y cerca de 1,3 millones a países del Caribe (24,6% del total subregional) Sólo cinco países logran que al menos el 85% de

dicha población acceda a algún tipo de programa educativo de cualquier nivel, y en siete países esta proporción es menor al 70%.

En el Perú se observa que la calidad del servicio educativo de las Instituciones Educativas públicas en todo el nivel aun no alcanza los niveles esperados, lo cual conlleva a no alcanzar los estándares de rendimiento académico de los estudiantes e insatisfacción de los mismos; por tanto, el nivel de calidad de servicio educativo sigue siendo una preocupación permanente.

Según Castro (2014), quien analizó la Calidad de Servicio percibida por los usuarios de la Institución Educativa “Pedro Valdiviezo Caramantin” El Lúcumo – Sapillica encontró que el nivel de la calidad del servicio percibida de la institución educativa, es insatisfactorio por el 27.28% de los alumnos(as) y por el 38.46% de los padres de familia.

En consecuencia, las instituciones educativas de todos los niveles, deben preocuparse por satisfacer las expectativas de sus usuarios, principalmente el usuario directo de la educación: En primer lugar, los estudiantes y en segundo lugar los padres de familia. Para lograr la tan ansiada satisfacción de los usuarios de la educación, surge la necesidad de quienes dirigen las instituciones educativas adopten y adecuen teorías para mejorar la calidad del servicio educativo.

### **1.3. Cómo se manifiesta el problema y qué características tiene.**

La institución educativa N° 20509 San José, no es ajeno a esta realidad nacional, pues se observa que la calidad de servicio educativo no alcanza los niveles esperados. Sobre la dimensión de Percepción física se observan aulas y mobiliario que no cumplen los requisitos de confort, así como su infraestructura presenta un limitado acceso a las tecnologías de información y comunicación; respecto a la dimensión Prestación del

servicio se observa escasa producción de materiales por parte de los docentes, biblioteca con libros no acorde con las necesidades actuales y el avance tecnológico. En cuanto a la dimensión Capacidad de respuesta los niveles de interrelación del personal de la institución, director y docentes, con la comunidad no alcanza los niveles esperados, así mismo el director no se preocupa por solucionar los problemas institucionales; En relación a la dimensión Seguridad se observa que los padres de familia en las reuniones convocadas por la institución manifiestan desconfianza sobre el nivel de formación que se les brinda a sus hijos, ya que muchas veces no se cumplen las expectativas que ellos tienen de la educación que reciben sus hijos. Ya que gran parte de esta infraestructura está deteriorada y el mobiliario está en estado regular y malogrado en su gran mayoría. En la dimensión empatía se evidencia que algunos docentes no realizan el trabajo personalizado con los estudiantes pertinente para su desarrollo emocional, ni disponen de un horario para atender los padres de familia. Esta problemática descrita conlleva a un descontento en los usuarios educativos respecto al servicio educativo brindado, pues la mayoría llegan con la ilusión de recibir un servicio educativo mucho mejor de lo que realmente reciben.

Frente a la problemática descrita, se hace necesario contar de manera confiable y válida con información que describa y explique el nivel de la calidad de servicio de la I.E. N° 20509 San José. Este diagnóstico permitió a partir de los resultados diseñar y proponer estrategias gerenciales que contribuyan mejorar los niveles de calidad de servicio; lo cual redundará en beneficio de toda la comunidad educativa.

#### **1.4. Descripción detallada la metodología empleada**

El presente estudio responde a un estudio, no experimental transversal. El diseño responde a una investigación diagnóstica propositiva, en el cual se diagnosticó el estado actual de la calidad de servicio educativo en la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de

Sullana, año 2016, con dichos resultados y con el apoyo de la teoría de los principios de Deming se plantea una propuesta de solución.

La población y muestra del estudio estuvo constituida por 28 alumnos de 5° y 6° grado de primaria de la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana, año 2016 La distribución por género es la siguiente:

Para la recopilación de la información de la presente investigación se tomó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario con escala valorativa referente a la calidad de servicio

El procedimiento utilizado para el desarrollo de la presente investigación fue en primer lugar realizar un análisis y síntesis de información bibliográfica, en segundo lugar se aplicó las técnicas e instrumentos de recolección de datos, luego se procesó la Información utilizando el programa estadístico SPSS, a partir de lo cual se analizó e interpretó la información, con la finalidad de diseñar las estrategias de gerencia basadas en los principios de Deming para mejorar la calidad de servicio Educativo .

Para la presentación de los resultados se aplicó la estadística descriptiva para la elaboración de Tablas y Gráficos de frecuencias; las mismas que fueron analizadas y discutidas para el diseño de estrategias de gerencia, así como para la formulación de las conclusiones y recomendaciones respectivas. Los métodos utilizados en la presente investigación fueron los siguientes: Método inductivo, Método deductivo, Método Estadístico

# **CAPÍTULO II**

## **MARCO TEÓRICO**



## CAP. II. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se describen investigaciones similares o iguales que constituyen los antecedentes de la presente investigación. Asimismo, se describe la fundamentación científica del modelo teórico del estudio el cual está basado principalmente en la calidad de servicio. Finalmente se presenta el modelo teórico basado en los principios de calidad de Edwards **Deming**.

### 2.1. Antecedentes de la investigación.

Para el desarrollo de la investigación se recopiló información de investigaciones relacionadas con la variable de estudio, las mismas que se describe a continuación:

Según Lujan y Roncal (2007), en su tesis de maestría no publicada; Universidad César Vallejo de Trujillo, Perú, denominada: ***“Estrategias para mejorar la calidad de los servicios de las instituciones educativas de primaria y secundaria de menores del distrito de la esperanza”***. Con el objetivo principal de determinar el nivel de la calidad del servicio educativo en la institución educativa, aplicada a una muestra de 978 actores educativos, concluye que, el 80% de encuestados (personal docente, administrativo y de servicio, padres de familia y alumnos) en las Instituciones educativas del distrito La Esperanza valoran como insatisfactorio el nivel de la calidad de los servicios en las instituciones educativas públicas de educación primaria y secundaria del distrito La Esperanza, lo cual es una muestra de la realidad de la educación básica en el país.

Así mismo Díaz (2010), en su tesis de maestría no publicada, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, denominada “**Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales**”. Cuyo objetivo fue validar un instrumento para evaluar la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas parroquiales y medir, con este instrumento, la calidad del servicio que se ofrece en la Institución Educativa Reina de la Paz, siendo la muestra 523 sujetos de la I.E Reina de la paz, de Lima metropolitana. La Conclusión a la que se llega en esta investigación es disponer de una medición de la calidad del servicio educativo es algo muy importante, pues se puede decir que, en una determinada Institución Educativa, la calidad del servicio educativo llega a un determinado nivel, de una escala previamente concebida.

Corimayhua (2011), en su tesis de maestría no publicada. Universidad Peruana Unión de Lima, Perú, denominada “**La Calidad de los Servicios Educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima**”. El objetivo fue determinar el grado de relación de la calidad de los servicios educativos del personal docente, administrativo, auxiliar, infraestructura y valores con la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima, la muestra constituida por 345 alumnos de cuarto y quinto de secundaria de los colegios adventistas de Lima (Colegio Unión 130, colegio de Miraflores 80, colegio de España 73, Colegio Villa el Salvador 62). Se llegó a las siguientes conclusiones: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de la ciudad de Lima; así mismo hay una relación directa entre la infraestructura, el desempeño laboral del personal de apoyo y el profesional del personal docente con la satisfacción de los alumnos.

Caetano y Gonzalo (2003). En su tesis doctoral no publicada; Universidad Complutense de Madrid, España, titulada “**Marketing en los servicios de educación: modelos de percepción de calidad**”. Cuyo objetivo es adaptar

el instrumento SERVQUAL para analizar la calidad del nivel superior desde las expectativas, percepciones y características de los alumnos en instituciones públicas y privadas, con un tipo de investigación tipo descriptiva-propositiva, utilizando como instrumento un cuestionario, con una muestra de 285 integrantes. Concluye que para todos los que procuran un instrumento que permita estudiar los conceptos de calidad aplicados a la educación y satisfacción del alumno, una adaptación de SERVQUAL puede ser la solución ideal, así mismo concluye que la utilización del coeficiente “Alpha” de Cronbach la escala de valorización SERVQUAL se puede adaptar en la valorización de la percepción del suministro de servicios relacionados con la enseñanza superior.

Reyes y Reyes (2003), en tesis de maestría no publicada-Universidad Autónoma de Baja California, EE. UU, titulada **“Calidad del servicio educativo: caso de la escuela de artes de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC)”**. Con el objetivo de validar el instrumento SERVQUAL para medir la calidad de los servicios en instituciones universitarias mexicanas, aplicada a una población de 800 alumnos y una muestra de 100 alumnos, con un diseño descriptivo y una encuesta como instrumento. Concluye que, el instrumento, con un alto nivel de significación presenta validez de contenido, de criterio y de concepto; por lo cual, se puede usar para medir la calidad de servicio percibida por los estudiantes de la institución bajo estudio, previa adaptación y adecuación, en otras instituciones similares. El instrumento sirvió para identificar oportunidades de mejora de la calidad del servicio educativo y los resultados arrojados proveen a los directivos, información objetiva para el análisis institucional.

Palacios (2008), en su tesis de maestría no publicada. Universidad Autónoma de Madrid, España, titulada **“Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio”**. Con el objetivo de determinar la aplicabilidad de las escalas SERVIQUAL, aplicada a una muestra de 200 alumnos, con diseño

descriptivo y utilizando como instrumento un cuestionario. Concluye que: la elaboración de dimensiones tangibles e intangibles del servicio, tal como proponen las escalas tipo SERVQUAL constituye un instrumento de medida suficientemente útil y adecuada, cuya aportación conceptual puede tenerse en cuenta a la hora de diferenciar los distintos componentes de la calidad de un servicio.

Mancebón y Pérez (2009), en su tesis de maestría no publicada. Universidad de Zaragoza, España. Martínez Caraballo, denominada ***“Análisis de la calidad percibida por los estudiantes en los centros públicos y privados de enseñanza secundaria en España”***. El objetivo perseguido en este trabajo ha sido analizar la calidad percibida por los estudiantes de enseñanza secundaria en España; con una muestra 15 857 alumnos de centros públicos y privado.

Se concluye que el estudio de las valoraciones medias de las dimensiones de la calidad percibida revela que son positivas en todos los aspectos. La dimensión mejor valorada a nivel nacional es contenido y cumplimiento de la docencia y la peor parada la Metodología Docente, los Elementos Tangibles e Interés del Profesorado y Formación Integral ocupan una posición intermedia y que los estudiantes de los centros privados valoran mejor la calidad del servicio educativo recibido y que las diferencias existentes entre las valoraciones de centros públicos y privados concertados son significativas en términos generales.

## **2.2. Fundamentación científica del modelo teórico.**

### **2.2.1. Principios de calidad de Edwards Deming**

Deming W. (1991) en su libro titulado, FUERA DE LA CRISIS, plantea 14 puntos para transformar, plantea 14 principios:

El primer principio, crear una constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio, se fundamenta en que desde el momento en que se plantea un proyecto y se lleva al hecho hay que tener muy en cuenta los factores pro y contra que se generaran de forma presente y futura, para lo cual tomar medidas preventivas para no tener resultados que alteren en realidad lo que se quiere lograr.

Además, desde el momento inicial del proceso productivo hay que ser perseverantes y constantes en los productos a elaborar, es decir, que con el pasar del tiempo el producto elaborado inicialmente se le debe conservar la línea y las innovaciones a realizar serán en base de ese producto y no estar probando con un esquema y otro porque eso genera desconfianza por parte de los clientes y variaciones aleatorias.

El segundo principio, adoptar la nueva filosofía, se fundamenta en que la empresa debe seguir siendo un sistema innovador constantemente pero sin perder la originalidad para poder estar bajo la vanguardia de las modas, estilos y no quedarse abruptamente reciprocado en una sola filosofía que con el pasar del tiempo va perdiendo credibilidad y consistencia y no creerse imperialista porque en la actualidad las competencias se seguirán generando porque las nuevas generaciones y la globalización comercial así lo exige.

El tercer principio, dejar de ser dependientes de la inspección para lograr la calidad, se fundamenta en que la empresa debe dejar de depender de la inspección masiva para alcanzar la calidad, hay que eliminar la inspección en masa a través de la integración del concepto de calidad en todo el proceso de producción, lo cual aminora costos y permite aumentar calidad. Es decir, se debe hacer las cosas muy bien desde el principio ser minuciosos y utilizar el

tiempo estimado para generar productos/ servicios de alta calidad en poco tiempo y sin gastos adicionales.

El cuarto principio, terminar con la práctica de otorgar contratos sobre la única base del precio, en vez de ello, minimizar el costo total trabajando con un solo proveedor; recomienda que para poder comercializar con productos/ servicios de alta calidad es necesario saber con qué proveedores se va a trabajar y que el material obtenido sea óptimo y adecuado para poder brindar un producto/ servicio confiable y no fijarnos en proveedores no confiables por estar probando con unos y con otros generando variación de calidad y credibilidad. Hay que eliminar la práctica de comprar basándose exclusivamente en el precio, por el contrario, se deben concentrar esfuerzos en minimizar los costos totales, creando relaciones sólidas y duraderas con un solo proveedor para cada materia prima, basándose en la fidelidad y la confianza.

El quinto principio, mejorar constantemente y para siempre cada proceso de planeación, producción y servicio; hace referencia que la empresa debe seguir siendo constantes y persistentes en mejorar la calidad productiva para un óptimo servicio que genera mayores ingresos, cambiando la ideología de que si se exige calidad es porque hay que hacer mayor inversión “más gastos”, si por el contrario entre más calidad se tenga mayores serán los ingresos por la credibilidad y confianza. La búsqueda por mejorar debe ser continua, no momentánea ni estática, se deben mejorar los procesos productivos, el servicio y la planeación, además la administración debe propender por la minimización de costos.

El sexto principio, instituir el entrenamiento en el trabajo, hace referencia que quienes dirigen las empresas deben de tener muy en cuenta la función del trabajador debido a que él es el núcleo

donde se centra la función empresarial motivo por el cual hay que tener muy en cuenta en cuanto a sus necesidades y mejoramiento de calidad de vida y además la superación profesional dentro del mismo campo de trabajo mediante capacitaciones y estudios dentro de sus propias funciones sin alteraciones que lo afecten personalmente.

El séptimo principio, adoptar e instituir el liderazgo, hace referencia que quienes dirigen las empresas deben fomentar a los trabajadores para que ellos se sientan jefes propios de su trabajo para que psicológicamente interactúen en beneficio de la empresa, mediante los distintos campos de trabajo y cada día tenga mayor interés con respecto a sus funciones laborales. La labor de los supervisores o jefes no se limite a dar órdenes o impartir castigos, sino que más bien se convierta en un orientador que le ayude a la gente a hacer mejor su trabajo y que identifique quiénes son las personas que necesitan mayor ayuda para hacerlo.

El octavo principio, eliminar el miedo, se refiere a que las empresas deben desterrar el temor y el miedo de todos sus niveles, hay que generar confianza entre la gente de manera que no sientan temor de opinar o preguntar, esto permite mayor efectividad en el trabajo y permite que las personas se esfuercen porque quieren que la empresa alcance el éxito. La empresa debe aspirar a tener personal con mentalidad positiva, que no sean limitadas de poco espíritu, sino que a medida que, con las capacitaciones que en la empresa misma se la brinde, sean de mente abierta sin limitaciones de evolución y desarrollo económico y laboral.

El noveno principio, derribar las barreras entre áreas de personal, este principio hace referencia quienes dirijan la empresa, según los campos en los que el personal labore, mantengan principalmente

la igual de condiciones para evitar alteraciones de conducta, desempeño que afecten el sistema productivo de la empresa; sin embargo, es positivo estimularlos conjuntamente para despertar el interés de seguir laborando cada día mejor. Es necesario romper las barreras que existan entre los diferentes departamentos y su gente, no crear competencias que las hagan chocar sino más bien generar la visión de largo plazo que les permita a todos trabajar por conseguir los mismos objetivos, permitiendo así la colaboración y la detección temprana de fallos.

El décimo principio, eliminar lemas, exhortaciones y metas destinadas a la fuerza laboral; hace *referencia* a que en la empresa se debe manejar un trato y un desempeño colectivo y pacífico, no un lema imponente de grupo porque esto conlleva a una mentalidad inconforme en donde no pensaría en el beneficio de la empresa sino tramas y dificultades entre el mismo personal laborante. Hay que borrar los slogans o las frases preestablecidas, estos no sirven y lo que causan es relaciones adversas que redundan en pérdidas de competitividad y calidad.

El décimo primer principio, eliminar cuotas numéricas para la fuerza laboral y objetivos numéricos para la administración, hace referencia a que debe eliminarse las cuotas numéricas, tanto para trabajadores como para gerentes. Las cuotas sólo toman en cuenta los números, no los procesos, los métodos o la calidad y por lo general se constituyen en garantía de baja calidad y altos costos. Las cuotas se deben sustituir con liderazgo, eliminando el concepto de gerencia por objetivos.

El décimo segundo principio, retirar barreras que le restan orgullo a la gente respecto a su trabajo. Esto es eliminar el sistema de evaluación anual o de mérito. Hace referencia a que hay que



derribar las barreras que les quitan a las personas el orgullo que les produce su trabajo, eliminando los sistemas de comparación o de méritos, estos sistemas sólo acarrearán nerviosismo y disputas internas. La labor de la empresa debe ser uniforme y compacta, donde no existan variaciones que alteren de forma brusca con el correcto funcionamiento de la empresa que afecten la eficiencia laboral, su calidad productiva e imagen.

El décimo tercer principio, instituir un vigoroso programa de educación y autodesarrollo para todos; hace referencia al auto superación personal y profesional de los trabajadores y por consiguiente se mejora la calidad productiva de la misma. Se debe establecer un programa interno de educación y auto mejoramiento para cada quien, hay que permitir la participación de la gente en la elección de las áreas de desarrollo, según necesidad.

El décimo cuarto principio, poner a todo el que trabaje en la compañía a trabajar en el logro de la transformación; hace referencia a todos, absolutamente todos los miembros de la organización deben esforzarse por alcanzar la transformación en cuanto a calidad, procesos, productos y servicios, la transformación es el trabajo de todos, pero eso sí, hay que basarse en un equipo que reúna condiciones suficientes de capacidad y liderazgo. Esta práctica es realizable y lograble mediante los estímulos el buen trato y un ambiente tolerante y pacífico, y esto interactúa psicológicamente haciendo que el trabajador se sienta orgulloso de su trabajo y de su empresa.

## **2.2.2. Calidad de Servicio**

### **2.1.2.1 Definición**

La calidad de servicio por el cliente es entendida como un juicio global del consumidor que resulta de la comparación entre las

expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras del servicio (Capelleras, 2001).

Santomá (2008) definió la calidad de servicio como un concepto subjetivo, que depende de las opiniones de los clientes, y que resulta de la comparación que hace el cliente entre la percepción sobre la prestación del servicio y las impresiones previas al consumo.

Grönroos (1994), sostiene que la calidad de servicio es el resultado de la sumatoria de la calidad técnica, dimensión del “qué” o del resultado, lo que el consumidor recibe; y de la calidad funcional, dimensión del “cómo” relacionada con el proceso como el consumidor recibe el servicio. A su vez, la imagen de la empresa afecta las expectativas que el cliente genera sobre lo que espera del servicio.

Parasuraman, et al (1985) sostiene que la calidad de servicio es la calidad, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad del servicio”.

Los conceptos actuales sobre calidad, universalmente aceptados, sostiene Lloréns (1996) nos indican que al prestar un servicio se tienen que satisfacer las expectativas que los clientes pactan mediante una oferta del servicio, contrato, acuerdo o pacto. Es decir, para que servicio educativo tenga calidad tiene satisfacer las expectativas del cliente.

Según los diversos autores, la calidad del servicio da por los usuarios se da cuando quienes brindan el servicio satisfacen las expectativas del cliente. Es decir, cada usuario educativo tiene expectativas (en términos de deseo) propias en cuanto a la forma

de recibir el servicio educativo, así entonces, en la medida que se cumplan estas expectativas (percepción del servicio) el usuario educativo califica la calidad del servicio educativo de la institución educativa.

En síntesis, la calidad del servicio es el juicio que tiene el usuario educativo respecto a la satisfacción de sus necesidades y expectativas personales.

#### **2.2.1.2. Servicio educativo**

Si quisiéramos definir la educación como un servicio, debemos procurar enfocar el modo en cómo ésta sirve a las necesidades y deseos del beneficiario.

El servicio de educar tiene por objeto la transferencia de conocimiento o comportamientos, donde el alumno adquiere una nueva capacidad, se perfecciona, o incluso, desarrolla una capacidad ya existente, parcialmente dominada o en la perspectiva de llegar a serlo. Se espera que el individuo, al final del proceso sea diferente del que era inicialmente. Pero al mismo tiempo este alumno debe desarrollarse en un ambiente agradable y acogedor, que satisfaga sus expectativas y las de sus padres.

Por lo tanto, el servicio educativo, a decir de Caetano (2003), es el conjunto de acciones y prestaciones que brinda una institución educativa en el proceso encaminado a formar integralmente al alumno. Satisfaciendo sus necesidades y expectativas. Así mismo, sostiene que los elementos, tales como: Las instalaciones, el transporte, los espacios de convivencia, la biblioteca, los materiales utilizados, las publicaciones, los docentes, los funcionarios de los establecimientos y otros, son determinantes para el ejercicio de un buen servicio educativo, donde la intangibilidad es reinante.

La Educación es un servicio, buscado por múltiples consumidores, que requiere una gestión bastante cuidada y rigurosa. A la luz de las características universales de los servicios, el servicio educativo se caracteriza por su:

**Intangibilidad:** El servicio educativo no puede ser experimentado, sentido, probado, antes de ser comprado. Los consumidores buscan evidencias de la calidad del servicio y el proveedor del servicio tiene como tarea administrar la evidencia de forma que se vuelva lo más tangible posible. Los instrumentos más importantes para recurrir a una mayor tangibilidad son: El Local (soporte físico), las Personas (personal de contacto), los Equipamientos, el Material de Comunicación (folletos, fotografías), etc.

**Inseparabilidad:** El servicio educativo es producido y consumido al mismo tiempo. Esto mismo no ocurre en relación con los productos físicos que son producidos, almacenados, después vendidos y más tarde consumidos.

**Heterogeneidad:** Los servicios educativos son altamente variables, dado que dependen de múltiples factores, así como también, de quién los ejecuta, cómo los ejecuta y de cuándo y dónde son ejecutados.

**Caducidad:** Los servicios no pueden ser embalados y guardados en stock, por lo que se produce y se consume al mismo tiempo. El servicio educativo, no puede ser ejecutado o prestado de forma aislada sino de manera dinámica entre diferentes elementos: el alumno, cliente de este servicio, el personal de contacto y el soporte físico.

- a) El alumno, cuya participación en el proceso de producción de servicio en la educación se vuelve primordial, sin el cual no existe servicio.
- b) El personal de contacto, que es el conjunto de personas al servicio de la institución educacional cuyo trabajo presupone el contacto directo con los alumnos: Profesores, administrativos y educadores, entre otros.
- c) el soporte físico, que está constituido por todo el material necesario en la producción del servicio, el cual será utilizado por el personal de contacto, por el alumno, o por ambos. Éste podrá ser dividido en dos: Los instrumentos necesarios al servicio y el propio ambiente o localización de instalaciones escolares.

Digamos que el servicio de educar es el resultado de la interacción entre los tres elementos de base: El alumno, el soporte físico y el personal de contacto.

#### **2.2.1.3. Los usuarios de la educación**

Según Muñoz et al. (1995), el cliente prioritario en la prestación de servicios educativos es el alumno.

El alumno es el que se beneficiará cualitativamente como resultado de procesos educativos mejorados, es el beneficiario inmediato de la educación Y como tal, es el beneficiario más importante.

En los primeros años de educación del alumno, hay cierta toma de poder del Estado, quien decide qué tipo de conocimientos básicos y elementales deben tener los educandos, los cuales tienen que aprender a «saber ser» y a «saber hacer», tienen que desarrollarse y crecer como personas a la vez que aprender una serie de conocimientos y habilidades que les prepararán para su vida futura

dentro de la sociedad. Sin embargo, los adolescentes tienen más autonomía, dada por sus familiares y por su conocimiento de la interacción social, tienen un criterio más selectivo como clientes, que se acrecienta con el paso del tiempo y la llegada de la juventud.

Senlle y Gutiérrez (2004), sostiene que Los padres de familia también son beneficiarios del que hacer de la escuela. Son ellos quienes tienen la tutela sobre los hijos menores de edad; quienes deciden enviar a sus hijos a la escuela Por otra parte, son los padres de familia los que ejercen la demanda sobre la escuela y los que, en determinadas ocasiones, exigen a las autoridades su adecuado funcionamiento. Y quizás lo más importante sea el hecho de que los padres de familia comparten con la escuela la función formativa de los niños. Por tanto, los padres de familia son también beneficiarios del quehacer educativo.

Asimismo, se considera beneficiarias del quehacer educativo a las escuelas de nivel educativo más alto que reciben a nuestros egresados. Son beneficiarios del quehacer educativo los centros de trabajo que les dan empleo. Es beneficiaria del sistema educativo la comunidad en la que el alumno se desempeñará social y políticamente. Y, en términos más amplios, es la sociedad la beneficiaria del sistema educativo.

Lo sostenido anteriormente implica que la institución educativa debe preguntarse centralmente sobre los requerimientos de sus usuarios, de manera que pueda priorizar, en su acción, la satisfacción de los mismos.

#### **2.2.1.4. Instrumento de medida**

El SERVQUAL es un Instrumento para medir las percepciones del cliente de la calidad del servicio, desarrollada por Parasuraman,

Zeitham y Berry (1985) con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988. Ha experimentado mejoras y revisiones y ha sido validada en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en junio de 1992.

Los autores sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, usuarios, pacientes, alumnos, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas es indicador para mejorar. Rodríguez (2001) sostiene que la escala multidimensional SERVQUAL mide y relaciona percepción del cliente y expectativas respecto de la calidad del servicio; los cuales se describen a continuación:

**Percepción del Cliente** La percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe.

### **Expectativas del Cliente**

Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca - oído e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.

La brecha que existe entre percepción y expectativas, establece la medición de calidad del servicio, según el modelo SERVIQUAL. Desde que fue creada hasta ahora, esta escala multidimensional ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, tanto públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educativas,

de salud, de administración comunal, hasta empresas de los más diversos sectores de actividad económica. Esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de servicio, incorporando constantes mejoras.

#### **2.2.1.5. Dimensiones de Calidad de Servicio**

En la actualidad, según Babakus y Boller (1992), la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización, basada en el modelo SERVQUAL y son: Bienes materiales o tangibles (Percepción física), Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía. De las cuales se han considerado para la presente investigación las siguientes:

**Primera dimensión: Percepción física**, relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo informativo, y material de comunicación. Desempeñan un papel importante no solo en el proceso de aprendizaje y en el acto de enseñanza, sino también en el momento de la evaluación de la calidad de servicios, son los aspectos físicos que el usuario percibe en la organización cuestiones tales como limpieza, modernidad, funcionamiento y otros.

**Segunda Dimensión: Seguridad**, entendida como el conocimiento que tienen los empleados sobre lo que hacen, su cortesía o cordialidad y su capacidad de transmitir confianza al cliente. Es decir, es trato percibido por el cliente, respecto al personal que brinda el servicio; así como a la confianza que inspira dicho personal para estrechar relaciones con los clientes.



**Tercera Dimensión: Empatía**, es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él. La empatía es una dimensión importante de la calidad del servicio en educación, que consiste en la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus usuarios. Atención personalizada se refiere a la atención brindada cara a cara del personal al cliente, en un ámbito acogedor. La cortesía y el respeto del personal, así como una actitud positiva y cordial, tienen claro reflejo en la percepción de la calidad del servicio que ofrecen.

**Cuarta Dimensión: Prestación del servicio** involucra la confiabilidad del servicio, trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido según se oferta en la organización. Implica medir factores como la eficiencia de los procesos, eficiencia de la organización y otros factores que el cliente puede percibir al hacer uso del servicio.

**Quinta Dimensión: Capacidad de respuesta**, implica la disponibilidad y eficacia de la organización para resolver problemas y tomar decisiones orientadas a satisfacer al cliente del servicio; así como otros factores que le faciliten la comunicación entre el usuario y la organización que permita estrechar la relación Cliente- Proveedor.

#### **2.2.1.6. Estrategias de gerencia**

Navarro (2003), manifiesta que una estrategia es un patrón o plan que integra las metas mayores de una organización, las políticas y acciones secuenciales que llevan hacia un todo cohesionado. Una estrategia bien formulada ayuda al "Mariscal" a coordinar los

recursos de la organización hacia una posición "Única y Viable", basada en sus competencias relativas internas, anticipando los cambios en el entorno y los movimientos contingentes de los oponentes inteligentes.

Chiavenato (2009), plantea varias definiciones sobre las estrategias gerenciales, entre las cuales destaca “implica la definición de objetivos de largo plazo de una empresa, la adopción de cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para alcanzar los objetivos”, al mismo tiempo la define “ como el proceso mediante el cual la organización trata de ejecutar con eficacia el uso de los recursos a las demandas, restricciones y oportunidades que le impone el entorno” · Por consiguiente, las estrategias gerenciales vienen a ser entonces más que un mecanismo para elaborar planes, un proceso que debe conducir a una manera de pensar estratégicamente, a la creación de un sistema gerencial inspirado en las metas, objetivos y recursos, de allí la importancia de la calidad y el compromiso del talento humano que participa en el cuidado que debe tenerse en la elección de estrategia para el eficaz logro de los objetivos y metas institucionales. En este mismo orden de ideas, el citado autor, plantea que una estrategia requiere una actitud proactiva, la cual va desde la alta gerencia, para integrar todas las acciones que se desarrollan en la organización en forma eficiente y eficaz. En general, señala que la estrategia es definida por los directivos de las instituciones, con el apoyo de todos sus miembros. De allí que, cuanto más participativa sea la cultura organizacional, mayor será la cooperación y colaboración de todos los actores para que la estrategia se aplique y se logren los resultados esperados.

## **2.3. Presentación del modelo teórico.**

### **2.3.1 Principios de calidad de Edwards Deming**

Deming (1991) en su libro titulado, fuera de la crisis, plantea 14 puntos para transformar, plantea 14 principios de los cuales tomaremos 4 como fundamento de la propuesta de la presente investigación.

**El primer principio, crear una constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.**

Se fundamenta en que desde el momento en que se plantea un proyecto y se lleva al hecho hay que tener muy en cuenta los factores pro y contra que se generaran de forma presente y futura, para lo cual tomar medidas preventivas para no tener resultados que alteren en realidad lo que se quiere lograr. Además, desde el momento inicial del proceso productivo hay que ser perseverantes y constantes en los productos a elaborar, es decir, que con el pasar del tiempo el producto elaborado inicialmente se le debe conservar la línea y las innovaciones a realizar serán en base de ese producto y no estar probando con un esquema y otro porque eso genera desconfianza por parte de los clientes y variaciones aleatorias (Deming, 1991).

Según Gitlow (1989) en su libro como mejorar la calidad y la productividad con el método Deming, manifiesta que los empleados temerosos y angustiados no se desempeñan satisfactoriamente, y estos males son contagiosos; pueden desmoralizar totalmente a la fuerza laboral y debilitar el funcionamiento de la empresa. La constancia en el propósito significa una meta estable, permanente y sin fin. La mejora

consiste en la eliminación continua de las características de la no calidad: Errores, demoras, tiempos muertos, comportamientos y actitudes inaceptables, defectos de los productos comprados, fallos, condiciones inseguras de trabajo y servicios innecesarios. Estas características se descubren a través del análisis de problemas, reclamaciones, quejas y sugerencias del cliente y de los trabajadores.

**El quinto principio, mejorar constantemente y para siempre cada proceso de planeación, producción y servicio.**

Se menciona que la empresa debe seguir siendo constantes y persistentes en mejorar la calidad productiva para un óptimo servicio que genera mayores ingresos, cambiando la ideología de que si se exige calidad es porque hay que hacer mayor inversión “más gastos”, si por el contrario entre más calidad se tenga mayores serán los ingresos por la credibilidad y confianza. La búsqueda por mejorar debe ser continua, no momentánea ni estática, se deben mejorar los procesos productivos, el servicio y la planeación, además la administración debe propender por la minimización de costos (Deming, 1991).

Según Gitlow (1989) en su libro como mejorar la calidad y la productividad con el método Deming, sostiene que una empresa tiene que estar en una mejora constante para asegurar la calidad mediante el uso de herramientas estadísticas, tales como los gráficos de control y programas de mantenimiento que ayudan a eliminar las causas especiales. Cuando se mejora un proceso, mejora el conocimiento del proceso al mismo tiempo. Mejoramiento del producto y el proceso van mano a mano con mayor comprensión y mejor teoría. La Organización debe tener un proceso para obtener retroalimentación (feedback) de los clientes

sobre sus productos y servicios. Debe trabajar en las variables más críticas primero, por cuanto así tendrá más impacto en la Calidad. Según Deming (1991), la mejora no es un esfuerzo de una sola vez. La administración está obligada a buscar constantemente maneras de reducir el desperdicio y mejorar la calidad. Además de la mejora continua de los productos deben mejorarse los sistemas, pues difícilmente alcanzaremos nuevas metas con los mismos métodos.

**El décimo tercer principio: Instituir un vigoroso programa de educación y autodesarrollo para todos.**

Tiene que ver con el auto superación personal y profesional de los trabajadores y por consiguiente se mejora la calidad productiva de la misma. Se debe establecer un programa interno de educación y auto mejoramiento para cada quien, hay que permitir la participación de la gente en la elección de las áreas de desarrollo, según necesidad (Deming, 1991).

Asimismo, para Deming (1991), lo que necesita una organización no es sólo gente buena; necesita gente que esté mejorando su educación.

Al respecto, Gitlow (1989) en su libro como mejorar la calidad y la productividad con el método Deming, sostiene que el propósito de la educación y capacitación debe ser preparar a las personas en relación con cargos y responsabilidades para cuyo cumplimiento tengan aptitud.

**El décimo cuarto principio, poner a todo el que trabaje en la compañía a trabajar en el logro de la transformación.**

Señala absolutamente todos los miembros de la organización deben esforzarse por alcanzar la transformación en cuanto a calidad, procesos, productos y servicios, la transformación es el trabajo de todos, pero eso sí, hay que basarse en un equipo que reúna condiciones suficientes de capacidad y liderazgo. Esta práctica es realizable y lograble mediante los estímulos el buen

trato y un ambiente tolerante y pacífico, y esto interactúa psicológicamente haciendo que el trabajador se sienta orgulloso de su trabajo y de su empresa (Deming, 1991).

Según Gitlow (1989) en su libro como mejorar la calidad y la productividad con el método Deming, manifiesta que trabajar desde la alta gerencia hasta operadores, todos en conjunto para la aplicación de estos puntos y tener personal especializado en la implementación de los mismos para levantar el interés y entusiasmo en todas las personas que conforman esta empresa.

Asimismo, Deming (1991), manifiesta que para llevar a cabo la misión de la calidad, se necesitará un grupo especial de la alta administración con un plan de acción. Los trabajadores no pueden hacerlo solos, y los administradores tampoco. La empresa debe contar con una masa crítica de personas que entiendan los Catorce puntos. La transformación no llega sola, la alta dirección debe tomar la decisión de querer hacerlo y aplicar el principio de instituir el liderazgo. Para lograr la transformación debe ser algo más que llamar al consultor, nombrar al "representante de la gerencia", significa comprometerse y ser ejemplo, capacitándose de primero, cumpliendo su tarea.

### **III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente capítulo se presenta los resultados en tablas y grafios, los cuales son interpretados y analizados. Posteriormente se presenta la propuesta fundamentada en la solución teórica desarrollada. Así como se elabora las recomendaciones metodológicas para la aplicación de la propuesta.

#### **3.1. Análisis y discusión de los resultados o de los instrumentos utilizados.**

##### **. Tabla N° 01**

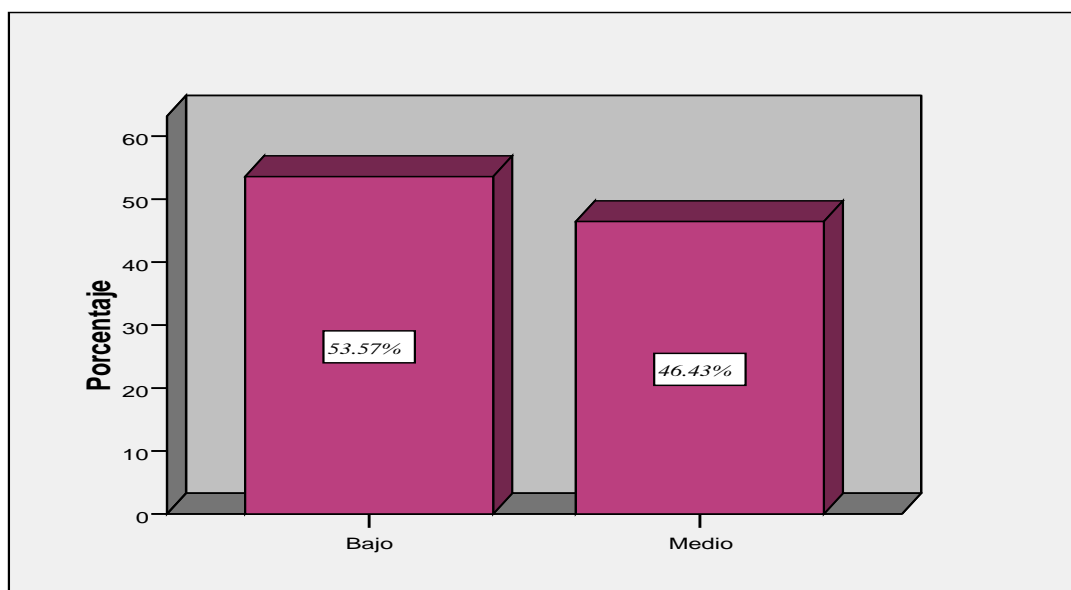
*Nivel de Calidad de servicio educativo en la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	15	53.6	53.6	53.6
	Medio	13	46.4	46.4	100.0
	Alto	00	00	00	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los estudiantes, Mayo 2016

### ***Gráfico N° 01***

#### ***Nivel de Calidad de servicio educativo en la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana***



**Fuente:** Encuesta aplicada a los estudiantes, Mayo 2016

Según los resultados mostrados en la Tabla N° 01 y el Gráfico N° 01, respecto al Nivel de Calidad de servicio educativo en la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana. Muestran que el 53.57% de los estudiantes la califican con nivel Bajo, el 46.43% la califica con nivel Medio.

### ***Tabla N° 02***

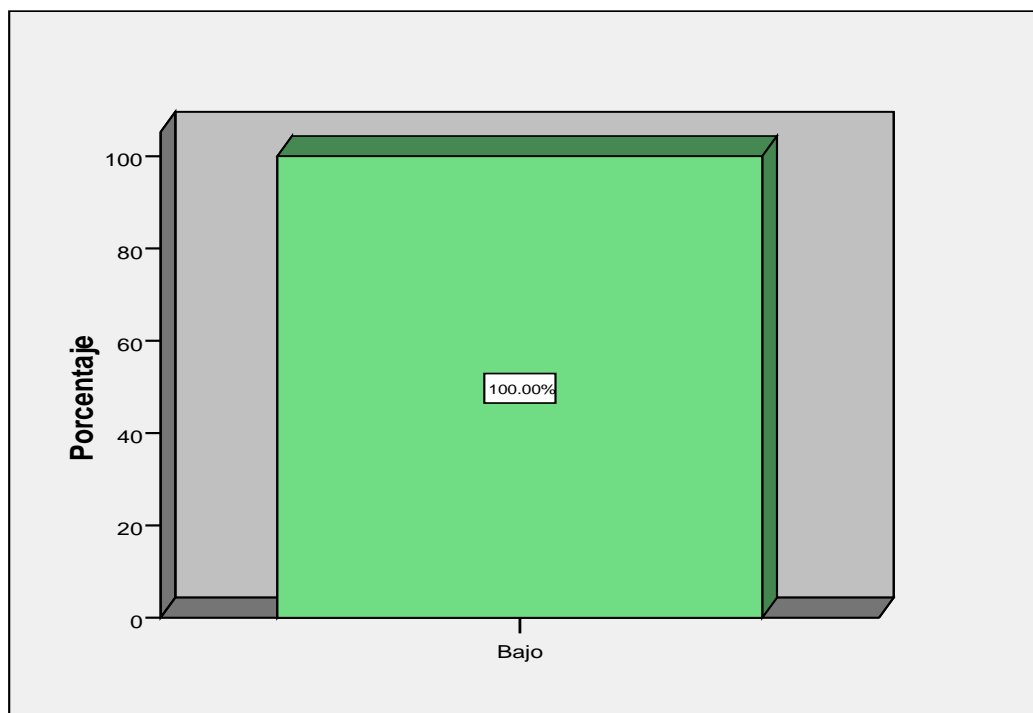
#### ***Nivel de Percepción Física en la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	28	100.0	100.0	100.0
	Medio	00	00	00.0	100.0
	Alto	00	000	00.0	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los estudiantes, Mayo 2016

**Gráfico N° 02**

*Nivel de Percepción Física en la I.E. N° 20509 San José,  
Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los estudiantes, Mayo 2016

Según los resultados mostrados en la Tabla N° 02 y el Gráfico N° 02, respecto al Nivel de Percepción Física en la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana. Muestran que el 100% de los estudiantes la califican con nivel Bajo.

**Tabla N° 03**

*Nivel de Prestación de Servicio en la I.E N°20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana*

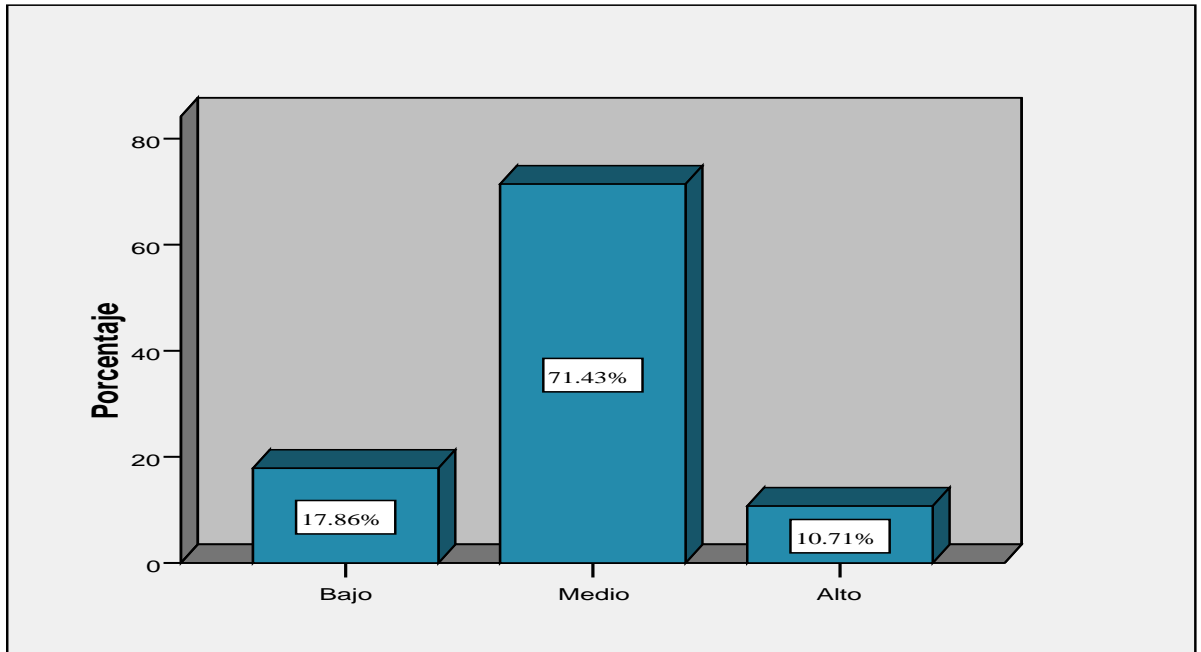
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	5	17.9	17.9	17.9
	Medio	20	71.4	71.4	89.3
	Alto	3	10.7	10.7	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los estudiantes, Mayo 2016



**Gráfico N° 03**

***Nivel de Prestación de Servicio en la I.E N°20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana***



**Fuente:** Encuesta aplicada a los estudiantes, Mayo 2016

Según los resultados mostrados en la Tabla N° 03 y el Gráfico N° 03, respecto al Nivel de Prestación de servicio en la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana. Muestran que el 71.43% de los estudiantes la califican con nivel Medio, el 17.86% la califica con nivel Bajo. Así mismo el 10.71% la califican con nivel Alto.

**Tabla N° 04**

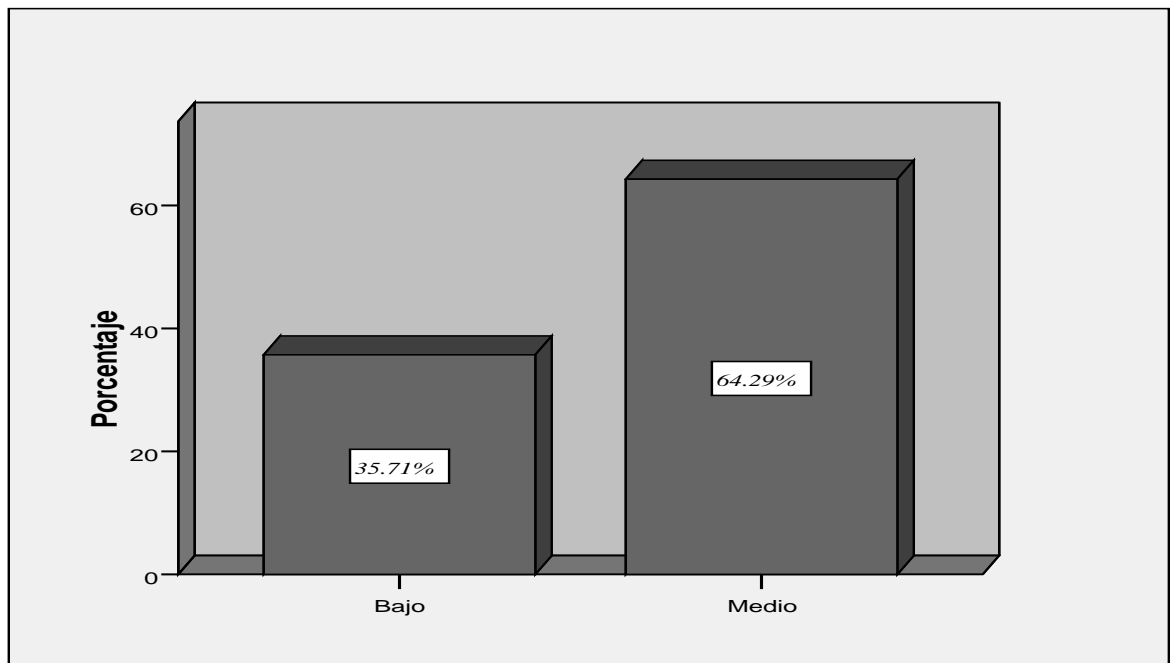
***Nivel de Capacidad de Respuesta en la I.E N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia Sullana***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	10	35.7	35.7	35.7
	Medio	18	64.3	64.3	100.0
	Alto	00	00	00'	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los estudiantes, Mayo 2016

**Gráfico N° 04**

***Nivel de Capacidad de Respuesta en la I.E N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia Sullana***



**Fuente:** Encuesta aplicada a los estudiantes, Mayo 2016

Según los resultados mostrados en la Tabla N° 04 y el Gráfico N° 04, respecto al Nivel de Capacidad de Respuesta en la I.E N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia Sullana. Muestran que el 64.29% de los estudiantes la califican con nivel Medio, el 35.71% la califica con nivel Bajo.

***Tabla N° 05***

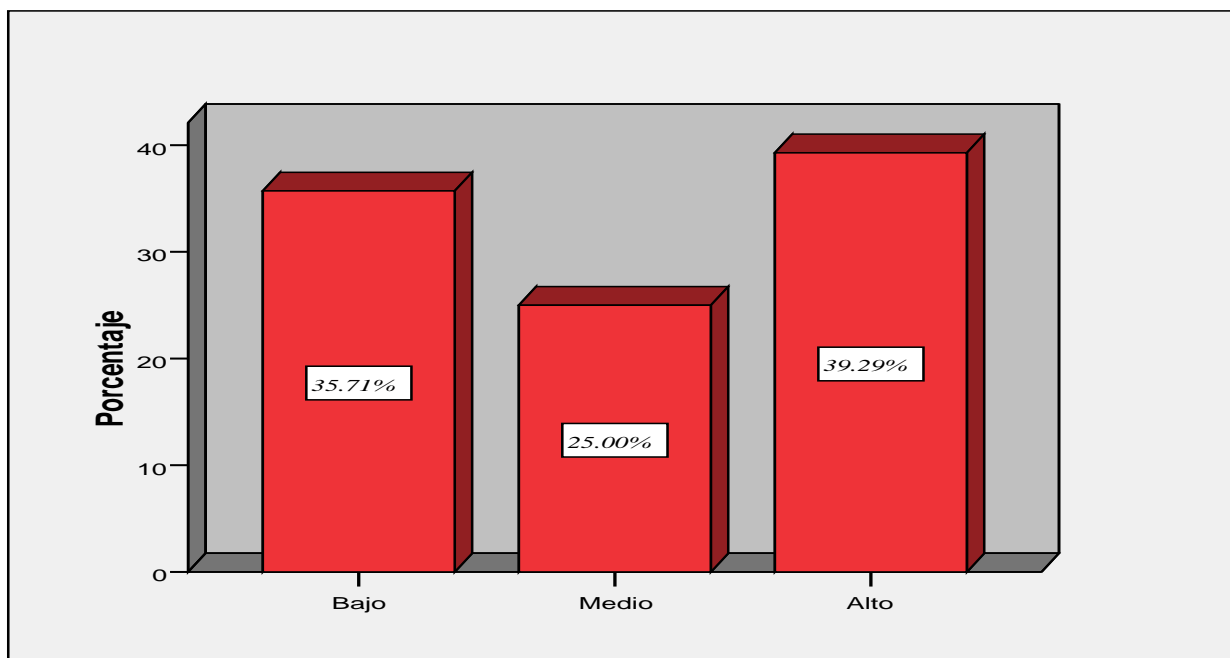
***Nivel de Seguridad en la I.E N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bajo	10	35.7	35.7	35.7
Medio	7	25.0	25.0	60.7
Alto	11	39.3	39.3	100.0
Total	28	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los estudiantes, Mayo 2016

**Gráfico N° 05**

*Nivel de Seguridad en la I.E N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los estudiantes, Mayo 2016

Según los resultados mostrados en la Tabla N° 05 y el Gráfico N° 05, respecto al Nivel de Seguridad en la I.E N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia Sullana. Muestran que el 39.29% de los estudiantes la califican con nivel Alto, el 35.71% la califica con nivel Bajo. Así mismo el 25.00% la califican con nivel Medio.

**Tabla N° 06**

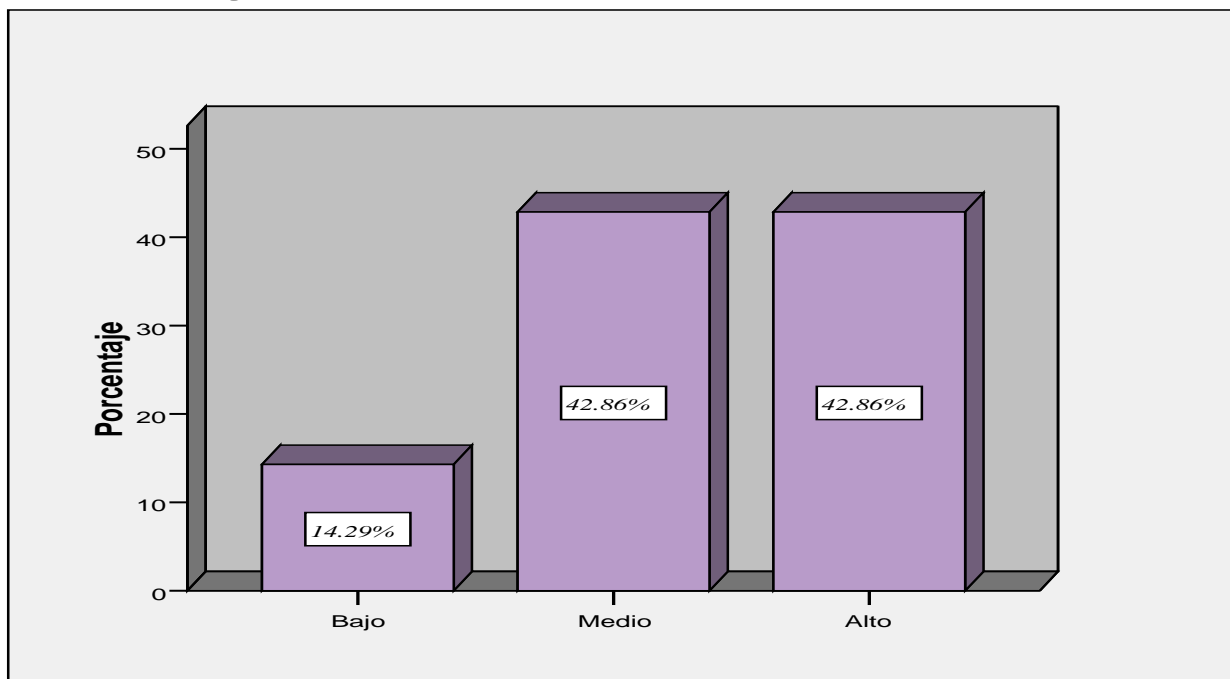
*Nivel de Empatía en la I.E N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	4	14.3	14.3	14.3
	Medio	12	42.9	42.9	57.1
	Alto	12	42.9	42.9	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los estudiantes, Mayo 2016

**Gráfico N° 06**

*Nivel de Empatía en la I.E N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los estudiantes, Mayo 2016

Según los resultados mostrados en la Tabla N° 06 y el Gráfico N° 06, respecto al Nivel de Empatía en la I.E N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia Sullana. Muestran que el 42.86% de los estudiantes la califican con nivel Alto, el 42.86% la califica con nivel Medio. Así mismo el 14.29% la califican con nivel Bajo.

Presentada la información en tablas y gráficos, a continuación, se analiza e interpreta los resultados. Respecto al Nivel de Calidad de servicio educativo en la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana, los resultados muestran que menos de la mitad de los estudiantes (46.43%) lo califica con nivel Medio y más de la mitad (53.57%) lo califica con nivel Bajo. Estos resultados nos indican que más de la mitad de los estudiantes se sienten insatisfechos con la calidad de servicio recibida ya que no logra

alcanzar los niveles y expectativas adecuadas respecto a Percepción física, Prestación del servicio, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

Estos resultados se relacionan con los encontrados por Lujan y Roncal (2007), en su tesis de maestría no publicada; Universidad César Vallejo de Trujillo, Perú, denominada: *estrategias para mejorar la calidad de los servicios de las instituciones educativas de primaria y secundaria de menores del distrito de la esperanza*, concluye que, el 80% de encuestados (personal docente, administrativo y de servicio, padres de familia y alumnos) en las Instituciones educativas del distrito La Esperanza valoran como insatisfactorio el nivel de la calidad de los servicios en las instituciones educativas públicas de educación primaria y secundaria del distrito La Esperanza, lo cual es una muestra de la realidad de la educación básica en el país.

El análisis por dimensiones tenemos que respecto al nivel de Percepción Física en la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana, los resultados muestran que el total de los alumnos (100%) la califican con nivel Bajo. Estos resultados nos indican que los estudiantes no se sienten satisfechos con las edificaciones, materiales y mobiliario de dicha institución por lo tanto no alcanzan los niveles adecuados para tener un buen ambiente de trabajo.

Estos resultados se relacionan con los encontrados por Corimayhua (2011), en su tesis de maestría no publicada. Universidad Peruana Unión de Lima, Perú, denominada *la Calidad de los Servicios Educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima*, quien concluye que hay una relación directa entre la infraestructura, el desempeño laboral del personal de apoyo y el profesional del personal docente con la satisfacción de los alumnos.

En la dimensión Prestación de servicio en la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana, los resultados muestran que más de la mitad (71.43%) lo califica con nivel Medio. Es decir, que los estudiantes perciben que aún no alcanzan los niveles adecuados en la eficiencia del

proceso educativo, tampoco en el uso eficaz de las TIC's por lo que se logra observar que aún falta compromiso con el desarrollo de aprendizaje.

En la dimensión Capacidad de Respuesta en la I.E N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia Sullana, los resultados muestran que más de la mitad (64.29%) de los estudiantes lo califica con nivel Medio. Es decir, los estudiantes perciben que aún le falta a la institución alcanzar los niveles favorables para lograr rapidez y predisposición para prevenir y resolver problemas.

En la dimensión Seguridad en la I.E N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia Sullana, los resultados muestran que más de la mitad (60.71%) de los estudiantes lo califica con nivel Bajo - Medio. Es decir, los estudiantes de la institución perciben que no se registran niveles favorables de cordialidad y confianza de los docentes en la institución.

En la dimensión Empatía en la I.E N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia Sullana, los resultados muestran que más de la mitad (57.15%) de los estudiantes lo califica con nivel Medio – Bajo. Es decir, que la relación de los docentes hacia los estudiantes en cuanto a una atención personalizada y la atención de necesidades no presenta los niveles adecuados para lograr una buena relación entre docentes - estudiantes.

### **3.2 Etapa de significación práctica:**

#### **3.2.1 Propuesta**

##### **1. Denominación**

Estrategias de gerencia sustentadas en los principios de calidad de Deming para mejorar la calidad de servicio educativo en la

I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana, año 2016.

## **2. Datos referenciales.**

Director y personal docente de la Institución Educativa N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana, año 2016

## **3. Fundamentación**

### **a) Motivos:**

Aporte profesional con la finalidad de contribuir a mejorar el nivel de la calidad de servicios de la institución educativa.

### **b) Tipo de Innovación:**

Innovaciones concernientes a los procedimientos para mejorar el nivel de la calidad de servicio educativo.

### **c) Viabilidad:**

Las soluciones que proponemos consideran en todo momento su viabilidad en el sentido más amplio:

- **Viabilidad de recursos:** La institución educativa cuenta con los recursos materiales y humanos para la implementación de la propuesta.
- **Viabilidad política:** La propuesta cuenta con la aceptación en los directivos y docentes de la institución educativa por lo que facilita su incorporación dentro del plan estratégico institucional.

- **Viabilidad técnica.** La propuesta tiene un impacto positivo en la satisfacción de los clientes del servicio educativo, estudiantes y padres de familia.

#### 4. Diseño de la propuesta de innovación

##### a) objetivos:

##### General

Mejorar el nivel de la calidad de servicio educativo en la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana, año 2016.

##### Específicos

- Elevar el nivel de calidad del proceso educativo la I.E. N° 20509 San José.
- Elevar el nivel de calidad de la administración y gestión de la I.E. N° 20509 San José.

##### Partes:

ESTRATEGIA		DIMENSIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO A MEJORAR
N°	DENOMINACION	
N° 01	Gestión de mejoramiento de Percepción Física	Percepción Física
N° 02	Gestión de mejoramiento de Prestación de Servicio	Prestación de Servicio



N° 03	Gestión de mejoramiento de Capacidad de Respuesta	Capacidad de Respuesta
N° 04	Gestión de mejoramiento de Seguridad	Seguridad
N° 05	Gestión de mejoramiento de Empatía	Empatía

**a) Metodología:**

ESTRATEGIA	DIMENSIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DESARROLLAR	RESPONSABLE	2016			2017											
			O	N	D	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Estrategia N° 01	Percepción Física	Directora	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Estrategia N° 02	Prestación de Servicio	Directora	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Estrategia N° 03	Capacidad de Respuesta	Directora	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Estrategia N° 04	Seguridad	Directora	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Estrategia N° 05	Empatía	Directora	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

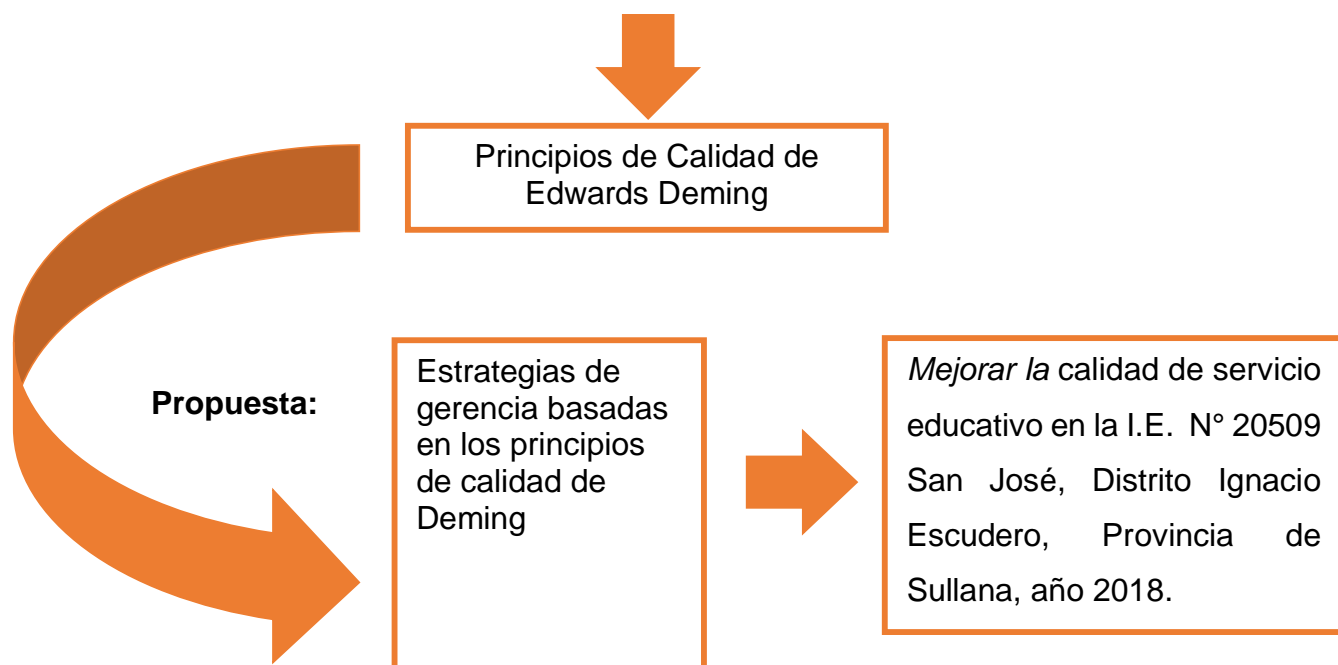
**Desarrollo de la propuesta:**

**Gráfico N° 07: Organizador grafico de propuesta teórica**

En la I.E. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero de la Provincia de Sullana.

Respecto a la Calidad de servicio educativo, los estudiantes manifiestan que:

- Dimensión Percepción Física: El total (100%) lo califica con nivel Bajo.
- Dimensión Prestación de Servicio: La mayoría (89.29%) lo califica con nivel Bajo-Medio
- Dimensión Capacidad de Respuestas: El total (100%) lo califica con nivel Bajo-Medio
- Dimensión Seguridad: Mas de la mitad (60.71%) lo califica con nivel Bajo-Medio
- Dimensión Empatía: Mas de la mitad (57.15%) lo califica con nivel Bajo- Medio



ESTRATEGIA I: Gestión de mejoramiento de la Percepción Física			
Problema	Principio de Deming	Estrategias	Logros esperados
Los estudiantes no se sienten	El primer principio: crear una constancia	- Gestionar alianzas estratégicas para el mejoramiento de la	- Estudiantes satisfechos con la atención

satisfechos con las edificaciones, materiales y mobiliario de dicha institución por lo tanto no alcanzan los niveles adecuados para tener un buen ambiente de trabajo	en el propósito de mejorar el servicio.	<p>infraestructura de la I,E.</p> <p>- Gestionar el compromiso y participación de la comunidad educativa e el mejoramiento de la infraestructura de la I. E.</p> <p>- Gestionar la generación de proyectos productivos para la adquirir fondos e invertir en mejorar los ambientes académicos.</p>	<p>personalizada de sus necesidades.</p> <p>Padres de familia satisfechos con la atención personalizada de sus necesidades</p>
---	---	--	--

<b>ESTRATEGIA II: Gestión de mejoramiento de la Prestación de Servicio</b>			
<b>Problema</b>	<b>Principio de Deming</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Logros esperados</b>

Los estudiantes perciben que aún no alcanzan los niveles adecuados en la eficiencia del proceso educativo, tampoco en el uso eficaz de las TIC's por lo que se logra observar que aún falta compromiso con el desarrollo de aprendizaje.	El quinto principio, mejorar constantemente y para siempre cada proceso de planeación, producción y servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestionar el mejoramiento de la E-A en aula.</li> <li>– Gestionar la implementación y uso de las Tic en la E-A.</li> <li>– Supervisar y monitorear las labores educativas para identificar y solucionar problemas de E-A.</li> <li>– Implementar un sistema de mejoramiento continuo del proceso E-A.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Estudiantes satisfechos con la calidad del proceso de E - A.</li> <li>– Padres de familia satisfechos con la calidad del proceso de E - A.</li> <li>– Indicadores de logro de aprendizaje adecuados.</li> </ul>
--	---	---	--

<b>ESTRATEGIA III: Gestión de mejoramiento de la Capacidad de Respuesta</b>			
<b>Problema</b>	<b>Principio de Deming</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Logros esperados</b>

Los estudiantes perciben que aún le falta a la institución alcanzar los niveles favorables para lograr rapidez y predisposición para prevenir y resolver problemas.	El décimo cuarto principio, poner a todo el que trabaje en la compañía a trabajar en el logro de la transformación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar un sistema de recojo de quejas y sugerencias de los usuarios.</li> <li>- Implementar el sistema de trabajo en equipo para identificar y solucionar problemas</li> <li>- Establecer canales de comunicación directivos- personal, personal-directivos.</li> <li>- Toma de decisiones en función de información valida y fiable.</li> </ul>	<p>Adecuada comunicación y buen trato entre los miembros de la I.E.</p> <p>Ambiente de confraternidad entre los miembros de la I.E.</p>
---	---	--	---

#### ESTRATEGIA IV: Gestión de mejoramiento de la Seguridad

Problema	Principio de Deming	Estrategias	Logros esperados
Los estudiantes de la institución perciben que no se registran niveles favorables de cordialidad y confianza de los docentes en la institución.	El décimo tercer principio: instituir un vigoroso programa de educación y autodesarrollo para todos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementa un programa de capacitación al personal de la I.E. para el desarrollo personal en valores.</li> <li>- Implementación de un programa de capacitación en atención al cliente.</li> <li>- Implementación de un programa de capacitación sobre mejoramiento de relaciones humanas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiantes satisfechos con la confianza y cordialidad que muestra el personal de la I.E.</li> <li>- Padres de familia satisfechos con la confianza y cordialidad que muestra el personal de la I.E.</li> </ul>

#### ESTRATEGIA V: Gestión de mejoramiento de la Empatía

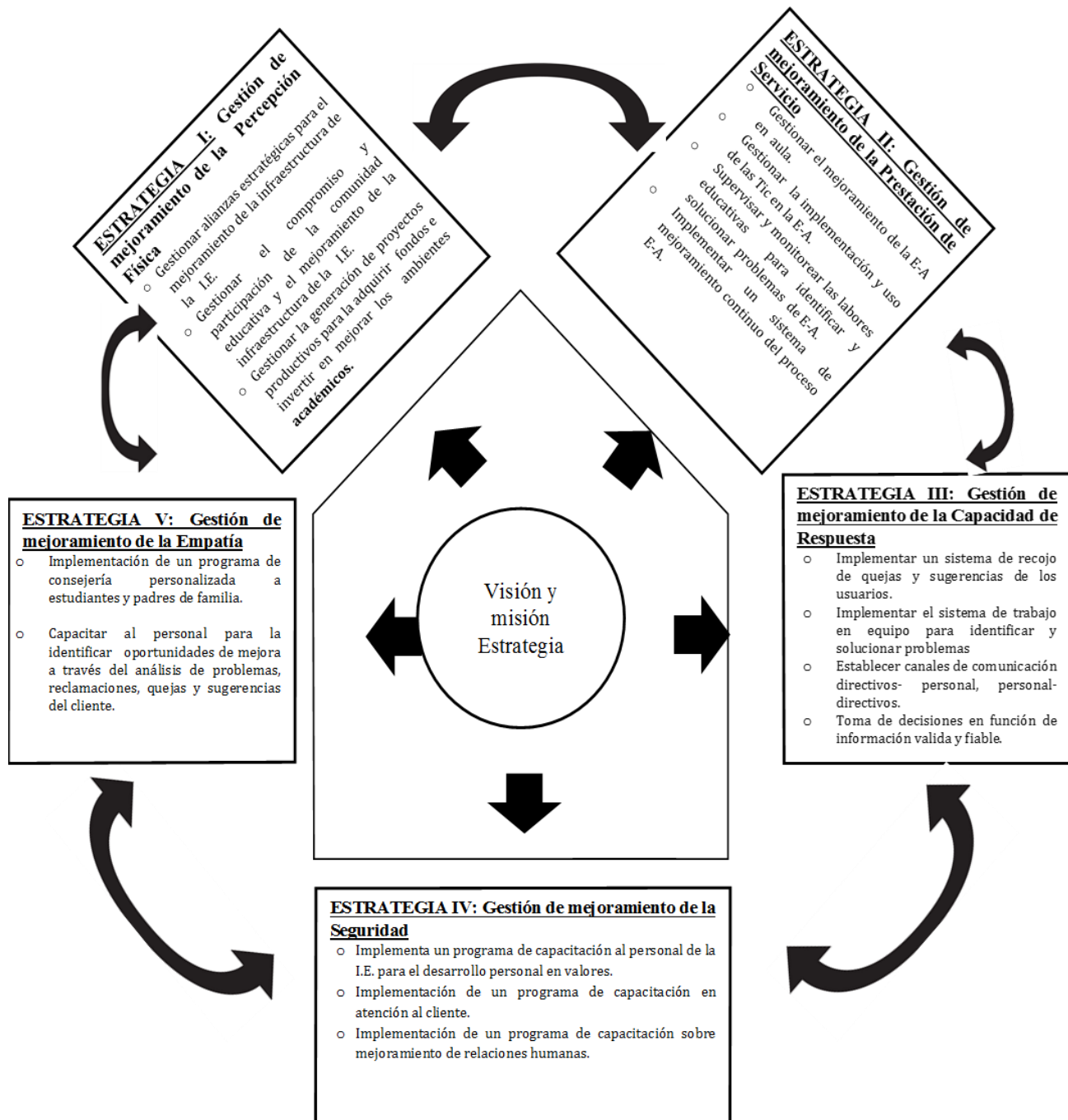
Problema	Principio de Deming	Estrategias	Logros esperados
La relación de los docentes hacia los estudiantes en cuanto a una atención personalizada y la atención de necesidades no presenta los niveles adecuados	El décimo tercer principio: instituir un vigoroso programa de educación y autodesarrollo para todos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de un programa de consejería personalizada a estudiantes y padres de familia.</li> <li>- Capacitar al personal para la identificar oportunidades de mejora a través del análisis de problemas, reclamaciones, quejas y sugerencias del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiantes satisfechos con la atención personalizada de sus necesidades.</li> <li>Padres de familia satisfechos con la atención personalizada de sus necesidades</li> </ul>

3.2.2 Elaborar las recomendaciones metodológicas para la aplicación de la propuesta.

La propuesta debe incorporarse como plan de mejora en el PEI de la institución, dado que contribuye a alcanzar la visión institucional y debe gestionarse a través del cuadro de mando integral que se indica:

### 3.2.3 Validación de la propuesta realizada.

Gráfico N° 08: Cuadro de mando integral de Estrategias





La validación de la propuesta fue realizada por tres expertos utilizando como instrumento una lista de cotejo (ver anexo N° 04). El coeficiente de validación obtenido por cada uno de los expertos se muestra en la tabla y grafico siguiente:

**Tabla N 07**

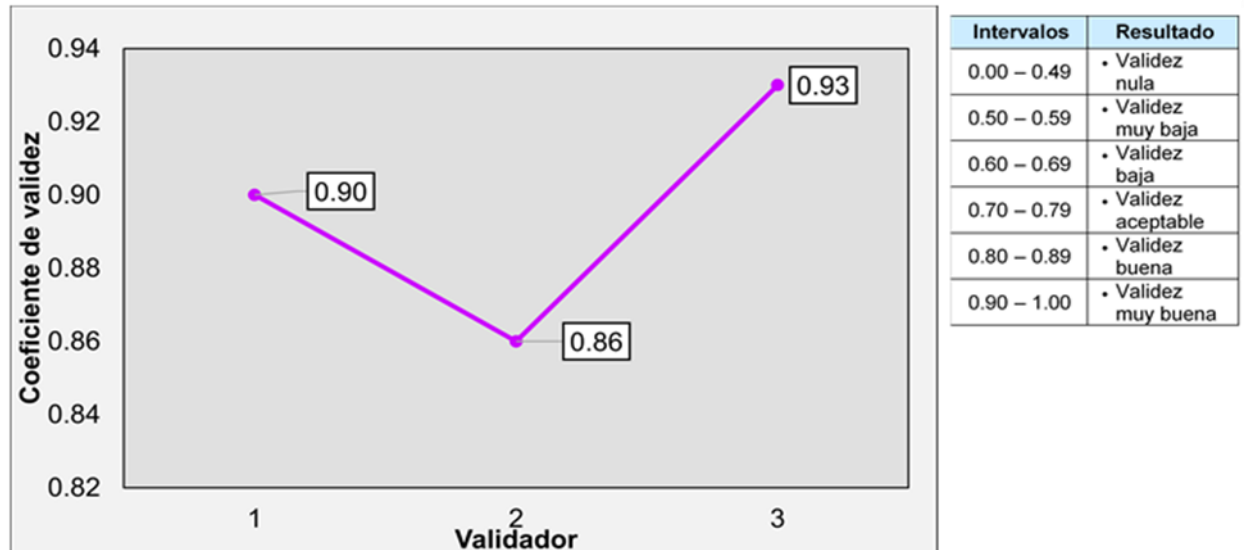
*Coeficiente de validez de la validación de propuesta por expertos*

Validador	Coeficiente de validez
1	0.90
2	0.86
3	0.93

Fuente: listas de cotejo

**GRAFICO N°09**

*Coeficiente de validez de la validación de propuesta por expertos*



Fuente: Tabla 07

De acuerdo a los resultados que se muestran a la tabla N° 07 y el Grafico N°09 respecto al Coeficiente de validez de la validación de propuesta por expertos, se observa que el validador 1 su calificación alcanza un coeficiente de validación de 0.90, cuya calificación cualitativa significa validez muy buena,

el validador 2 alcanza un coeficiente de validación de 0.86, cuya calificación cualitativa significa validez buena y el validador 3 alcanza un coeficiente de validación de 0.93, cuya calificación significa validez muy buena.

## **CONCLUSIONES**

- Los principios de calidad de Deming 1,5,10, 13 y 14 son los adecuados para diseñar estrategias de gerencia orientadas a mejorar la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa “N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero de la Provincia de Sullana
- El nivel de calidad de servicio de la Institución Educativa N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero de la Provincia de Sullana, año 2016, es Bajo calificado por más de la mitad de los estudiantes, debido a que no están de acuerdo con la presentación física de la infraestructura, con la prestación de servicio; asimismo, presenta algunas deficiencias en la capacidad de respuesta hacia el usuario, por lo que no le brinda seguridad aunque establezca relaciones empáticas con los docentes.
- Las estrategias de gerencia basadas en los principios de calidad de Deming son las adecuadas para mejorar el servicio educativo porque permite el desarrollo, la integración y la participación activa del recurso humano de la comunidad educativa.
- Los Principios de calidad de Deming adaptados y compatibilizados a la realidad del entorno de cada organización se constituyen en una herramienta fundamental para el proceso de transformación hacia la calidad de las instituciones educativas.
- La aceptación y validación de las estrategias de gerencia basadas en los principios de calidad de Deming se constituyen en la guía de un plan de acción para el inicio de la transformación en la mejora de la calidad de servicio en la institución educativa. N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero de la Provincia de Sullana, año 2016

## **RECOMENDACIONES**

- Socializar en el personal de la Institución Educativa “N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero la propuesta de estrategias de gerencia basadas en los principios de calidad de Deming para mejorar la calidad de servicio.
- Sensibilizar y comprometer al personal de la Institución Educativa “N° 20509 San José, Distrito Ignacio Escudero para la transformación hacia la calidad del servicio.
- Aplicar en la Institución educativa la presente propuesta de estrategias de gerencia basadas en los principios de calidad de Deming para mejorar la calidad de servicio.

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA.**

- Babakus, E. y Boller, G. (1992). "An empirical assessment of the SERVQUAL scale". *Journal of Business Research*, Vol. 24. Págs. 253-268.
- Caetano, A. y Gonzalo, N. (2003). Tesis doctoral - Marketing en los servicios de educación: modelos de percepción de calidad. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/tesis/cee/ucm-t26770.pdf>
- Caetano, G. (2003). Marketing en los servicios de educación superior. La percepción de la calidad. (Trabajo de investigación), Universidad Complutense de Madrid, Departamento de Comercialización e investigación de Mercados.
- Capelleras I., (2001). Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria: un análisis empírico. Tesis en opción al Grado de Doctor. Departamento de Economía de la Empresa, Universidad Autónoma de Barcelona, Ballaterra.
- Castro, P (2014) Tesis "Relación Entre La Gestión Administrativa Y La Calidad De Servicio Percibida Por Los Usuarios De La Institución Educativa "Pedro Valdiviezo Caramantin" El Lucumo-Sapillica; Universidad César Vallejo – Perú.
- Corimayhua, A. (2011). Tesis de maestría "la Calidad de los Servicios Educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima" .Universidad Peruana Unión de Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. Dinámica y Éxito en las Organizaciones. 2da Edición. Editorial Mc. Graw-Hill. Bogotá. Colombia.
- Deming, W. (1991). La salida de la crisis. Editorial: MIT Press
- Díaz, F. (2010). Tesis de maestría "Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Gitlow, H. (1989) Como mejorar la calidad y la productividad con el método Deming; Colombia; Grupo Editorial Norma
- González, T.(2000) Evaluación y Gestión de la calidad educativa, Ediciones Aljibe., S.A.
- Grönroos, C. (1984) A service quality model and its marketing implications, *European Journal of Marketing*. Vol. 18, No. 4, pp. 36-44,.
- Hernández, S. (2003) Metodología de la investigación. 5ta Edición. Editorial S.A. de C.V.México.
- Lujan, G. Roncal A. y eat (2007), Tesis de maestría en educación "Estrategias para mejorar la calidad de los servicios de las I.E.

- de duración primaria y secundaria de menores del distrito de la esperanza". Univesidad Cesar Vallejo- UCV, Perú.
- Lloréns, F. (1996). Medición de la calidad de servicio, una aproximación a diferentes alternativas. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Granada, España.
- Mancebón, M. Pérez D. (2009). Tesis de maestría "análisis de la calidad percibida por los estudiantes en los centros públicos y privados de enseñanza secundaria en España". Universidad de Zaragoza, España. Martínez Caraballo,
- Muñoz, M. et al. (1995). Calidad y satisfacción de los servicios educativos. Madrid: MEC-CIDE
- Navarro, E. (2003): Estrategia y cuadro de mando integral en la práctica. [www.gestiopolis.com/canales/.../62/estycuadromando.htm](http://www.gestiopolis.com/canales/.../62/estycuadromando.htm) Consultado, Septiembre 2010.
- Palacios, J. (2008). Tesis de maestría "Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio". Publicada en la Universidad Autónoma de Madrid.
- Parasuraman, y et at (1985) A conceptual model of service quality ads its implications fop future resertch-Juornal of marketing ,Fall 49-50
- Reyes, O.y Reyes, M. (2003) Tesis de maestría "Estudio "calidad del servicio educativo: caso de la escuela de artes de la de la universidad Autónoma de Baja California (UABC)" – México.
- Rodríguez, M. (2001), Una herramienta para evaluar el servicio: El
- Rodríguez. M. (2001), Una herramienta para evaluar el servicio: El Servqual. Fundación Latinoamérica para la calidad.
- Santomá, R. (2008) O. Santomá Vicens, R. (2008). Aspectos de gestión en la calidad de servicio. Una aplicación del concepto Mapping al caso de las cadenas hoteleras. Universidad Ramón Llull, Barcelona, España
- Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2004). Calidad en los servicios educativos. Madrid: Díaz de Santos.

## ANEXOS, APÉNDICES

### ANEXO N°01

#### CUESTIONARIO PARA ALUMNOS(AS)

#### CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código:

Grado: ..... Sección: ..... Fecha: .....

#### .INSTRUCCION

Estimado alumno(a), las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar la calidad del servicio educativo de la institución, para lo cual necesitamos de tu colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibes en la realidad. Para lo cual marcarás en uno de los cuadros teniendo en cuenta que:

**0=Nunca    1= Raras veces    2=Algunas veces    3=Muchas veces    4= Siempre**

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Nunca	Raras veces	Alguna veces	Muchas veces	Siempre
	<b>DIMENSION : PERCEPCIÓN FÍSICA</b>					
01	¿Te satisface la edificación de la institución educativa referida a aulas?					
02	¿Te satisface la edificación de la institución educativa referida a biblioteca?					
03	¿Te satisface la edificación de la institución educativa referida a laboratorios?					
04	¿Te satisface la edificación de la institución educativa referida a los patios?					
05	¿Te satisface la edificación de la institución educativa referida a servicios higiénicos?					

06	¿Te satisface la limpieza de la edificación de la institución educativa?					
07	¿Te satisface la modernidad de la edificación de la institución educativa?					
08	¿Te satisface la operatividad y disponibilidad de los equipos educativos (computadoras, proyector multimedia, equipos de laboratorio, etc.) con que cuenta la institución educativa?					
09	¿Te satisface la modernidad de los equipos educativos (computadoras, proyector multimedia, equipos de laboratorio, etc.) de la institución educativa?					
10	¿Te satisface la cantidad y disponibilidad de los materiales educativos (libros, separatas, videos, etc.) de la institución educativa ?					
11	¿Te satisface la actualización que realiza la institución educativa de los materiales educativos?					
12	¿Te satisface la cantidad y operatividad de mobiliario escolar (carpetas, mesas, sillas, etc.) la institución educativa?					
13	¿Te satisface la modernidad del mobiliario la institución educativa ?					
	<b>DIMENSION : PRESTACION DE SERVICIO</b>					
14	¿Te satisface cómo desarrollan las sesiones de aprendizaje tus maestros?					
15	¿Te sientes motivado por tus docentes durante el desarrollo de las sesiones de aprendizaje?					
16	¿Las actividades académicas que realizan los docentes responden a tus necesidades e intereses?					
17	¿Te satisface las acciones de supervisión y monitoreo de las sesiones de aprendizaje que realizan los directivos a los docentes?					
18	¿Te satisface la forma como se realizan las actividades administrativas (atención esmerada, procedimientos claros, etc.) en de la institución educativa?					
19	¿Te satisface la forma como se desarrollan las actividades académicas (cumplimiento de programaciones, calidad de enseñanza aprendizaje, etc.), en la institución educativa ?					



20	¿Te satisface la disponibilidad para el uso de las TIC (computadoras, proyectores multimedia, internet, instalaciones, etc.) En la institución educativa?					
21	¿Es satisfactorio el uso de las TIC (computadoras, televisor, grabadoras, internet, etc.) por parte de los docentes en las sesiones de aprendizaje?					
22	¿Es satisfactorio las innovaciones que realizan los docentes para mejorar la enseñanza- aprendizaje?					
	<b>DIMENSION:CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
23	¿Te satisface la rapidez y predisposición de los Directivos y docentes para resolver los problemas académicos en de la institución educativa?					
24	¿Te satisface la rapidez y predisposición de los para resolver los problemas administrativos en de la institución educativa?					
25	¿Te satisface la capacidad de los directivos de la institución educativa en la toma de decisiones, para mejorar el servicio educativo?					
26	¿Te satisface la capacidad de los Directivos y docentes de la institución educativa en la toma decisiones, para mejorar la enseñanza- aprendizaje?					
27	¿Te satisface el sistema de comunicación que tiene la institución educativa para escuchar e informar a las alumnas?					
	<b>DIMENSION:SEGURIDAD</b>					
28	¿Te satisface la cordialidad con que los docentes tratan al alumno(as)?					
29	¿Te satisface la cordialidad con que el Director(a) de la institución educativa trata a los alumnos(as)?					
30	¿Te satisface la capacidad de los docentes para transmitir confianza al alumno(as)?					
31	¿Te satisface la capacidad del Director(a) de la institución educativa para transmitir confianza a los alumno(as)?					
	<b>DIMENSION:EMPATIA</b>					

32	¿Te satisface la atención personalizada que los docentes de la institución educativa brindan a los alumno(as)?					
33	¿Te satisface la atención personalizada que el Director(a) de la institución educativa brinda a los alumno(as)?					
34	¿Te satisface la preocupación que tienen los docentes de la institución educativa por satisfacer tus necesidades?					
35	¿Te satisface la preocupación que tiene el Director(a) de la institución educativa por satisfacer tus necesidades?					

FUENTE: Elaboración Propia

**ANEXO N° 02**  
**ESCALAS**  
**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

NIVEL	Calidad de servicio	Percepción física	Prestación de servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Alto	99 – 140	37-52	26-36	15-20	12-16	12-16
Medio	57 – 98	21 -36	15 -25	9-14	7-11	7-11
Bajo	00 - 56	00-20	00-14	00-8	00-6	00-6

**ANEXO N° 03**  
**TABLA DE DATOS**  
**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

N°	Percepción física	Prestación de servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Total
1	4	13	7	15	14	53
2	7	13	9	6	11	46
3	7	14	6	2	3	32
4	5	17	10	3	7	42
5	6	19	13	3	12	53
6	6	12	9	4	6	37
7	6	16	5	4	8	39
8	10	25	9	10	10	64
9	7	16	7	11	9	50
10	7	17	13	16	12	65
11	5	17	7	12	4	45
12	6	24	14	15	13	72
13	11	17	9	6	11	54
14	8	19	9	9	6	51
15	8	17	5	11	14	55
16	7	13	8	6	7	41
17	9	28	5	14	13	69
18	4	16	12	3	10	45
19	6	32	12	12	13	75
20	6	24	8	15	14	67
21	8	27	12	15	14	76
22	6	25	10	11	11	63
23	6	18	11	13	10	58
24	6	19	13	3	12	53
25	6	24	8	15	14	67
26	6	25	10	11	11	63
27	10	25	9	10	10	64
28	6	24	14	15	13	72

**Fuente:** Encuesta aplicada a estudiantes, Mayo 2016

## ANEXO N° 04

### Validación de propuesta



**UNIVERSIDAD NACIONAL "PEDRO RUIZ GALLO"**  
Facultad de Ciencias  
de Educación

**FICHA DE VALIDACIÓN  
DEL PROPUESTA**

#### I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 Nombres y apellidos del validador : Miguel Ángel Chang Heredia  
1.2 Cargo e institución donde labora : Docente de la UCV- Piura, ULADECH- Piura, UNP.  
1.3 Nombre del propuesta evaluada : Estrategias de gerencia sustentadas en los principios de calidad de Deming  
1.4 Autor de la propuesta : Br. Viera Navarro, Judith Juliana

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1.= Deficiente 2.= Regular 3.=Buena

Criterios	Aspectos de validación del instrumento Indicadores	1	2	3	Observaciones Sugerencias
		D	R	B	
• PERTINENCIA	Las estrategias propuestas son adecuados para superar la problemática y alcanzar los objetivos planteados	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• COHERENCIA	Las estrategias propuestas responden a la problemática específica a superar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONGRUENCIA	Las estrategias propuestas son congruentes entre sí y con los objetivos planteados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• SUFICIENCIA	Las estrategias propuestas son suficientes porque atacan las causas de la problemática específica.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• OBJETIVIDAD	Las estrategias se expresan en función de la superación de una problemática específica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONSISTENCIA	Las estrategias se han formulado en concordancia a fundamentos teóricos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• ORGANIZACIÓN	Las estrategias están secuenciados y distribuidos de acuerdo a la problemática general y específica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CLARIDAD	Las estrategias están redactados en un lenguaje entendible para facilitar su aplicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• FORMATO	Las estrategias están escritas respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ESTRUCTURA	La propuesta cuenta con la fundamentación, los objetivos, problema a superar, estrategias, responsables y cronograma bien definidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>CONTEO TOTAL</b>		<b>00</b>	<b>06</b>	<b>21</b>	<b>27</b>
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>Total</b>

Coefficiente  
de validez :

$\frac{00+06+21}{30}$

=

**0.90**

#### III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

VALIDEZ MUY ALTA

Sullana, 15 de marzo del 2017

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena

Miguel Chang Heredia  
CATEDRÁTICO

Nombre y firma del validador



I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 Nombres y apellidos del validador : Rosa Del Pilar Ugaz Zuñiga  
1.2 Cargo e institución donde labora : Docente – Jefe de Área - IESTP "Sullana"  
1.3 Nombre del propuesta evaluada : Estrategias de gerencia sustentadas en los principios de calidad de Deming  
1.4 Autor de la propuesta : Br. Viera Navarro, Judith Juliana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1.= Deficiente 2.= Regular 3.=Buena

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	Las estrategias propuestas son adecuados para superar la problemática y alcanzar los objetivos planteados	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• COHERENCIA	Las estrategias propuestas responden a la problemática específica a superar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONGRUENCIA	Las estrategias propuestas son congruentes entre si y con los objetivos planteados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• SUFICIENCIA	Las estrategias propuestas son suficientes porque atacan las causas de la problemática específica.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• OBJETIVIDAD	Las estrategias se expresan en función de la superación de una problemática específica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONSISTENCIA	Las estrategias se han formulado en concordancia a fundamentos teóricos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• ORGANIZACIÓN	Las estrategias están secuenciados y distribuidos de acuerdo a la problemática general y específica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CLARIDAD	Las estrategias están redactados en un lenguaje entendible para facilitar su aplicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• FORMATO	Las estrategias están escritas respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• ESTRUCTURA	La propuesta cuenta con la fundamentación, los objetivos, problema a superar, estrategias, responsables y cronograma bien definidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTEO TOTAL (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		00	08	18	26
		C	B	A	Total

Coefficiente  
de validez :

$$\frac{00+08+18}{30}$$

=

0.86

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

VALIDEZ BUENA

Sullana, 15 de marzo del 2017

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena

M.Sc. ROSA DEL PILAR UGAZ ZUÑIGA  
Jefe del Área Académica de Formación General  
Nombre y firma del validador





I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Nombres y apellidos del validador : Wilfredo Eduardo Tinedo Santana  
1.2 Cargo e institución donde labora : Docente - Jefe de Unidad - IESTP "Sullana"  
1.3 Nombre del propuesta evaluada : Estrategias de gerencia sustentadas en los principios de calidad de Deming  
1.4 Autor de la propuesta : Br. Viera Navarro, Judith Juliana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1.= Deficiente 2.= Regular 3.=Buena

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	Las estrategias propuestas son adecuados para superar la problemática y alcanzar los objetivos planteados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• COHERENCIA	Las estrategias propuestas responden a la problemática específica a superar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONGRUENCIA	Las estrategias propuestas son congruentes entre sí y con los objetivos planteados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• SUFICIENCIA	Las estrategias propuestas son suficientes porque atacan las causas de la problemática específica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• OBJETIVIDAD	Las estrategias se expresan en función de la superación de una problemática específica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONSISTENCIA	Las estrategias se han formulado en concordancia a fundamentos teóricos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• ORGANIZACIÓN	Las estrategias están secuenciados y distribuidos de acuerdo a la problemática general y específica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CLARIDAD	Las estrategias están redactados en un lenguaje entendible para facilitar su aplicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• FORMATO	Las estrategias están escritas respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• ESTRUCTURA	La propuesta cuenta con la fundamentación, los objetivos, problema a superar, estrategias, responsables y cronograma bien definidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTEO TOTAL		00	04	24	28
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

Coefficiente de validez :  $\frac{00+04+24}{30} = 0.93$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

VALIDEZ MUY ALTA

Sullana, 15 de marzo del 2017

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena

M. SC. WILFREDO EDUARDO TINEDO SANTANA  
Jefe de Unidad Académica  
Nombre y firma del validador



### I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 Nombres y apellidos del validador : Miguel Ángel Chang Heredia  
1.2 Cargo e institución donde labora : Docente de la UCV- Piura, ULADECH- Piura, UNP.  
1.3 Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario para estudiantes sobre Calidad de servicio Educativo  
1.4 Autores del instrumento : Br. Viera Navarro, Judith Juliana

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).  
2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).  
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTEO TOTAL			08	18	26
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

Coefficiente  
de validez :

$\frac{00+08+18}{30}$

=

0.86

### III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

VALIDEZ BUENA

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena

Miguel Chang Heredia  
CATEDRÁTICO

Nombre y firma del validador

Sullana, 6 de Diciembre del 2016



"Año de la consolidación del Mar de Grau".

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

El que suscribe, Miguel Chang Heredia, Docente de UCV- Piura ,  
ULADECH – Piura y la UNP , magister en educación con mención en  
docencia y gestión educativa;

**Hace constar**

Que he revisado con fines de validación el instrumento (cuestionario para  
estudiantes) sobre Calidad de servicio educativo, a los efectos de su  
aplicación en el trabajo de investigación: "Estrategias de gerencia para  
mejorar la calidad de servicio educativo en la I.E. N° 20509 San José,  
Distrito Ignacio Escudero, Provincia de Sullana, año 2016", realizada por  
la Br. **Viera Navarro, Judith Liliana.**

Luego de hacer las observaciones pertinentes y levantadas las mismas.  
queda expedito dicho instrumento para su aplicación.

En Sullana, a los 6 días de Diciembre del 2016.

  
**Miguel Chang Heredia**  
CATEDRATICO