

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**TESIS**

**CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL  
PARTICULAR PULGARCITO DEL DISTRITO DE SANTIAGO – CUSCO  
2024**

**PRESENTADO POR:**

**BR. MELANI XIOMARA ROZAS HOLGADO**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESOR:**

**DR. TEOFILO JORDAN PALOMINO**

**CUSCO - PERÚ**

**2025**

# INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL PARTICULAR PULGARCITO DEL DISTRITO DE SANTIAGO - CUSCO 2024"

Presentado por: Melani Xiomara Rozas Hlgado DNI N° 72769448

presentado por: DNI N°:

Para optar el título profesional/grado académico de Licenciada en Administración.

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 5%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 01 de agosto de 2025

Firma

Post firma

Nro. de DNI 23805495

ORCID del Asesor 0000-0001-9238-4635

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259:477875579

# Melani Xiomara Rozas Holgado

## Calidad de servicio de la institución educativa inicial particular Pulgarcito del Distrito de Santiago-Cusco 2024

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:477875579

Fecha de entrega

1 ago 2025, 11:07 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

1 ago 2025, 11:21 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS\_FINAL\_PARA\_REPOSITORIO.pdf

Tamaño de archivo

2.2 MB

156 Páginas

26.414 Palabras

160.173 Caracteres

# 5% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

## Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

---

## Fuentes principales

- 4%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

---

## Marcas de integridad

### N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**  
30 caracteres sospechosos en N.º de página  
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## **DEDICATORIA**

A mis padres Javier y Edith, por siempre apoyarme y motivarme, por su esfuerzo y guía a lo largo de mi vida. Gracias por ser mi ejemplo y motivación constante, este logro es suyo.

A mis hermanos Miriam y Dylan, con la esperanza de que este logro sea fuente de inspiración para que cada uno siga sus sueños con determinación, perseverancia, valentía y sobre todo esfuerzo.

A mi familia de Peruvian Hearts que confió en mis sueños y me brindó su apoyo incondicional en todo este tiempo de formación profesional, viéndome crecer y empoderarme como una mujer fuerte, decidida e independiente, gracias porque hicieron de este camino un camino de oportunidades.

A mi gran amor, mi querido Bryan, por su comprensión, aliento y cariño desde que inicie este proyecto. Su presencia ha sido fundamental para mí en los momentos de frustración y su compañía mi refugio.

Rozas Holgado, Melani Xiomara

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios y a mi virgencita del Carmen, por permitirme ser parte de este momento en mi vida

Agradezco a mis padres por su confianza y apoyo incondicional, a mi familia de Peruvian Hearts por siempre empoderarme, apoyarme en mi educación y hacer crecer mis alas hacia mis sueños.

Agradezco a la escuela profesional de Ciencias Administrativas y a la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, por ser mi casa de estudio, lugar donde he aprendido y me he formado profesionalmente, gracias a los conocimientos y la experiencia de mis docentes.

Agradezco a mi asesor el Doc. Teofilo Jordan Palomino, que me guio en la realización de mi trabajo de tesis.

Y agradecer a todas las personas que me ayudaron para la realización de mi trabajo de investigación, en especial a la Doc. Ana María Venero Vasquez, que gracias a su apoyo pude continuar con la realización de mi tesis.

Rozas Holgado, Melani Xiomara

## **PRESENTACIÓN**

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco,

Honorables miembros del jurado:

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, pongo a su consideración la tesis titulada "CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL PARTICULAR PULGARCITO DEL DISTRITO DE SANTIAGO – CUSCO 2024", como parte del proceso para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

Esta investigación refleja el compromiso asumido durante la formación académica, y constituye un esfuerzo orientado al fortalecimiento del conocimiento profesional, al tiempo que representa una etapa significativa dentro del proceso de consolidación universitaria.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
PRESENTACIÓN.....	III
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
RESUMEN.....	XIII
ABSTRACT.....	XIV
INTRODUCCIÓN.....	XV
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.    Situación Problemática.....	1
1.2.    Formulación del Problema.....	5
1.2.1. Problema General.....	5
1.2.2. Problemas Específicos.....	5
1.3.    Objetivos de Investigación.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4.    Justificación de la Investigación.....	6
1.4.1. Justificación Teórica.....	7
1.4.2. Justificación metodológica.....	7
1.4.3. Justificación práctica.....	8
1.5.    Delimitación de la Investigación.....	8
1.5.1. Delimitación Temporal.....	8
1.5.2. Delimitación de espacial.....	9

1.6. Limitaciones .....	9
CAPITULO II.....	10
MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL .....	10
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	10
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	10
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	12
2.1.3. Antecedentes Locales y Regionales: .....	14
2.1.2. Calidad .....	16
2.1.2.1. Concepto de Calidad. ....	16
2.1.2.2. Teorías de Calidad.....	19
2.1.3. Servicio.....	22
2.1.3.1. Concepto de Servicio .....	22
2.1.3.2. Teorías del Servicio.....	23
2.1.4. Calidad de Servicio. ....	24
2.1.5. Modelo SERVQUAL .....	26
2.1.5.1. Dimensiones del Modelo SERVQUAL .....	27
2.1.5.2. SERVQUAL y su aplicación .....	34
2.2. Marco Institucional.....	35
A. Características Generales de la Institución .....	35
B. Misión Institucional .....	36
C. Visión Institucional .....	36
D. Valores Institucionales.....	37
E. Objetivos Institucionales .....	38
F. Organización Institucional.....	38
2.3. Marco Conceptual.....	39

CAPITULO III .....	43
HIPOTESIS Y OPERALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	43
3.    Formulación de Hipótesis .....	43
3.1.1. Hipótesis General .....	43
3.2.    Variable de la Investigación .....	43
3.2.1. Variable .....	43
3.3.    Operalización de la variable .....	43
CAPITULO IV: .....	46
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	46
4.1.    Tipo y Diseño de investigación .....	46
4.1.1. Tipo de investigación .....	46
4.1.2. Diseño de la investigación.....	46
4.1.3. Enfoque de la investigación .....	46
4.1.4. Nivel de investigación.....	47
4.1.5. Por la prolongación del tiempo .....	47
4.1.6. Método de la investigación .....	47
4.2.    Unidad de Análisis .....	48
4.3.    Población y Muestra .....	48
4.3.1. Población de Estudio.....	48
4.4.    Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	49
4.4.1. Técnicas de recolección de datos .....	49
4.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....	49
4.5.    Análisis y interpretación de información.....	49
CAPÍTULO V ANALISIS Y RESULTADOS .....	51
5.1.    Procesamiento y análisis.....	51

5.1.1. Procesamiento .....	51
A. Herramientas y/o instrumentos.....	51
B. Validez.....	51
C. Confiabilidad .....	52
5.1.2. Análisis.....	52
5.1.2.1. Diagnostico.....	52
5.2. Discusión .....	89
CAPITULO VI.....	91
CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL PARTICULAR PULGARCITO DEL DISTRITO DE SANTIAGO – CUSCO 2025.....	91
6.1. Introducción.....	91
6.2. Objetivos Estratégicos .....	91
6.3. Estrategias y Acciones.....	93
1. Mejora en la Capacidad de respuesta .....	93
2. Mejora de la Tangibilidad de la Institución .....	94
6.4. Gestión del Cambio .....	95
6.5. Plazos para implementación .....	96
6.6. Análisis de Posibilidades y Recursos .....	96
a. Recursos financieros: .....	96
b. Viabilidad técnica:.....	97
c. Sostenibilidad:.....	97
d. Factores de riesgo:.....	97
6.7. Análisis Costo-Beneficio.....	97
6.8. Beneficios Esperados.....	98
6.9. Relación Costo-Beneficio.....	98

6.10. Conclusiones.....	98
CONCLUSIONES.....	100
RECOMENDACIONES .....	103
BIBLIOGRAFIA .....	105
ANEXOS .....	111
1. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	111
2. ENCUESTA APLICADA PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL PARTICULAR PULGARCITO, BASADO EN EL MODELO SERVQUAL .....	114
3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS.....	118
4. SOLICITUD DE PERMISO PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS .....	128
5. ACEPTACIÓN DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS EN LA INSTITUCIÓN	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Principales enfoques teóricos de la calidad. ....	16
<b>Tabla 2</b>	Matriz de Operacionalización.....	44
<b>Tabla 3</b>	Padres de familia como muestra.....	49
<b>Tabla 4</b>	Descripción de la baremación y escala de interpretación.....	51
<b>Tabla 5</b>	Confiabilidad del instrumento .....	52
<b>Tabla 6</b>	Lugar de procedencia.....	53
<b>Tabla 7</b>	Edad.....	54
<b>Tabla 8</b>	Sexo .....	55
<b>Tabla 9</b>	Fiabilidad.....	56
<b>Tabla 10</b>	La institución realiza los servicios de manera adecuada .....	58
<b>Tabla 11</b>	La institución muestra interés o apoyo para solucionarlo .....	59
<b>Tabla 12</b>	Cuando la institución se compromete a algo.....	60
<b>Tabla 13</b>	Como considera el tiempo de espera para ser atendido.....	61
<b>Tabla 14</b>	Capacidad de respuesta.....	62
<b>Tabla 15</b>	La dirección y docentes atienden con rapidez.....	63
<b>Tabla 16</b>	Existe predisposición por parte de la dirección y docentes .....	65
<b>Tabla 17</b>	La dirección y docentes siempre están dispuestos para responder a sus dudas....	66
<b>Tabla 18</b>	Como considera la explicación o respuesta por parte de la institución .....	67
<b>Tabla 19</b>	Seguridad.....	68
<b>Tabla 20</b>	Cuán amable es la dirección y el personal docente en la institución.....	69
<b>Tabla 21</b>	El comportamiento de la dirección y el personal docente de la institución, ¿trasmite confianza?.....	71
<b>Tabla 22</b>	¿Usted se siente seguro con el servicio educativo que brinda la institución? .....	72
<b>Tabla 23</b>	¿Como considera el conocimiento y preparación de la institución al responder sus dudas?.....	73
<b>Tabla 24</b>	Tangibilidad.....	74
<b>Tabla 25</b>	¿Usted cree que la institución esta adecuadamente ubicada para brindar sus servicios? .....	76
<b>Tabla 26</b>	¿Como calificaría el mantenimiento de las instalaciones de la institución?.....	77

<b>Tabla 27</b> ¿Como considera los mobiliarios (mesas, escritorios, pizarras) de la institución? .....	78
<b>Tabla 28</b> ¿Como considera la imagen del personal docente de la institución? .....	79
<b>Tabla 29</b> En el aula, ¿cómo describiría los materiales didácticos usados con los niños? ...	80
<b>Tabla 30</b> Empatía.....	81
<b>Tabla 31</b> ¿La institución brinda una atención individualizada o personalizada? .....	82
<b>Tabla 32</b> ¿La institución comprende las diferentes situaciones de los padres de familia?..	84
<b>Tabla 33</b> ¿La institución se preocupa por los estudiantes?.....	85
<b>Tabla 34</b> ¿La institución tiene horarios convenientes para todos los estudiantes?.....	86
<b>Tabla 35</b> Calidad de servicio .....	88
<b>Tabla 36</b> Mejora en la Capacidad de respuesta .....	93
<b>Tabla 37</b> Mejora de la Tangibilidad .....	94
<b>Tabla 38</b> Costos Totales Estimados.....	97
<b>Tabla 39</b> Beneficios Esperados.....	98

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Medida cuantitativa de la calidad del servicio MODELO SERVQUAL .....	26
<b>Figura 2.</b> Organigrama de la Institución Educativa Inicial Particular “Pulgarcito” .....	39
<b>Figura 3:</b> Lugar de procedencia.....	54
<b>Figura 4:</b> Edad .....	55
<b>Figura 5:</b> Sexo .....	56
<b>Figura 6:</b> Dimensión Fiabilidad .....	57
<b>Figura 7:</b> La institución realiza los servicios de manera adecuada .....	58
<b>Figura 8:</b> La institución muestra interés o apoyo para solucionarlo.....	59
<b>Figura 9:</b> Cuando la institución se compromete a algo .....	60
<b>Figura 10:</b> Como considera el tiempo de espera para ser atendido .....	61
<b>Figura 11:</b> Dimensión Capacidad de respuesta .....	62
<b>Figura 12:</b> La dirección y docentes atienden con rapidez .....	64
<b>Figura 13:</b> Existe predisposición por parte de la dirección y docentes .....	65
<b>Figura 14:</b> La dirección y docentes siempre están dispuestos para responder a sus dudas. 66	
<b>Figura 15:</b> Como considera la explicación o respuesta por parte de la institución .....	67
<b>Figura 16:</b> Dimensión Seguridad.....	68
<b>Figura 17:</b> Cuán amable es la dirección y el personal docente en la institución .....	69
<b>Figura 18:</b> El comportamiento de la dirección y el personal docente de la institución, ¿trasmite confianza? .....	71
<b>Figura 19:</b> ¿Usted se siente seguro con el servicio educativo que brinda la institución?.....	72
<b>Figura 20:</b> ¿Como considera el conocimiento y preparación de la institución al responder sus dudas? .....	73
<b>Figura 21:</b> Dimensión Tangibilidad .....	75
<b>Figura 22:</b> ¿Usted cree que la institución esta adecuadamente ubicada para brindar sus servicios? .....	76
<b>Figura 23:</b> ¿Como calificaría el mantenimiento de las instalaciones de la institución?.....	77
<b>Figura 24:</b> ¿Como considera los mobiliarios (mesas, escritorios, pizarras) de la institución? .....	78
<b>Figura 25:</b> ¿Como considera la imagen del personal docente de la institución?.....	79

<b>Figura 26:</b> En el aula, ¿cómo describiría los materiales didácticos usados con los niños? ..	80
<b>Figura 27:</b> Dimensión Empatía .....	81
<b>Figura 28:</b> ¿La institución brinda una atención individualizada o personalizada? .....	83
<b>Figura 29:</b> ¿La institución comprende las diferentes situaciones de los padres de familia? 84	
<b>Figura 30:</b> ¿La institución se preocupa por los estudiantes? .....	85
<b>Figura 31:</b> ¿La institución tiene horarios convenientes para todos los estudiantes?.....	87
<b>Figura 32:</b> Calidad de servicio .....	88
<b>Figura 33:</b> Plazos de implementación de la propuesta de mejora .....	96

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló bajo el principal propósito de determinar el nivel de calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024, haciendo uso del nivel de investigación descriptivo, con un enfoque cuantitativo, de tipo básico o puro y con un diseño de investigación no experimental de corte transversal, teniendo como unidad de análisis a los padres de familia de la institución educativa Particular Pulgarcito de las sedes de Manahuañunca y Wimpillay con 17 y 20 padres de familia por institución, respectivamente, donde se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario de preguntas cerradas con escala Likert como es el SERVQUAL, gracias a esto se obtuvo como resultados que la calidad de servicio en la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito indican que un notable 75,7% de los encuestados considera el servicio como "bueno", lo que sugiere un alto nivel de satisfacción entre los padres y/o tutores. En contraste, solo un 18,9% lo califica como "regular" y un 5,4% como "malo", lo que indica que las áreas de mejora son mínimas y que la mayoría de la comunidad educativa percibe positivamente la atención y los servicios ofrecidos, gracias a esto se pudo llegar a la conclusión que la percepción general de la calidad del servicio en la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito es positiva, con una mayoría de padres y tutores calificando la experiencia como "buena". Este alto nivel de satisfacción sugiere que el enfoque y las estrategias educativas empleadas están alineadas con las expectativas y necesidades de la comunidad educativa. Sin embargo, la existencia de opiniones que señalan áreas de mejora destaca aspectos que requieren atención, como la comunicación, el trato o la infraestructura.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, I.E. Pulgarcito, Padres de familia, SERVQUAL

## **ABSTRACT**

This research was developed under the main purpose of determining the level of quality of service of the Pulgarcito Private Initial Educational Institution of the district of Santiago - Cusco 2024, making use of the descriptive level of research, with a quantitative approach, of a basic or pure type and with a non-experimental research design of cross-sectional section, having as a unit of analysis the parents of the Pulgarcito Private Educational Institution of the Manahuañunca and Wimpillay campuses with 17 and 20 parents per institution, respectively, where the survey technique and the closed-question questionnaire instrument with a Likert scale such as SERVQUAL were used., thanks to this, the results obtained were that the quality of service in the Pulgarcito Private Initial Educational Institution indicate that a notable 75.7% of those surveyed consider the service as "good", which suggests a high level of satisfaction among parents and / or guardians. In contrast, only 18.9% rate it as "regular" and 5.4% as "bad", indicating that the areas for improvement are minimal and that the majority of the educational community perceives the care and services offered positively. Thanks to this, it was possible to reach the conclusion that the general perception of the quality of service at the Pulgarcito Private Initial Education Institution is positive, with a majority of parents and guardians rating the experience as "good". This high level of satisfaction suggests that the approach and educational strategies used are aligned with the expectations and needs of the educational community. However, the existence of opinions that point out areas for improvement highlights aspects that require attention, such as communication, treatment or infrastructure.

**Keywords:** Quality of service, Pulgarcito Primary School, Parents, SERVQUAL

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación: **CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL PARTICULAR PULGARCITO DEL DISTRITO DE SANTIAGO – CUSCO 2024** tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio en la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024. A través del uso del modelo SERVQUAL, se busca establecer un diagnóstico preciso sobre los niveles de calidad percibida, a fin de proponer mejoras concretas orientadas a elevar los estándares de atención y contribuir al desarrollo de una educación inicial de excelencia. Se sabe que las instituciones educativas particulares no solo están llamadas a cumplir con los lineamientos del sistema educativo nacional, sino también a responder a las crecientes expectativas de las familias, quienes demandan un servicio caracterizado por la calidez, la seguridad, la eficiencia y el profesionalismo.

La calidad del servicio en este nivel educativo involucra múltiples dimensiones: desde la infraestructura adecuada y los recursos pedagógicos disponibles, hasta la preparación y el compromiso del personal docente y administrativo. Además, aspectos como la comunicación efectiva con los padres, la puntualidad en la atención, la empatía en el trato y la transparencia en los procesos institucionales son factores que inciden directamente en la percepción de calidad por parte de los usuarios.

En este escenario, la Institución Educativa Inicial Particular "Pulgarcito", ubicada en el distrito de Santiago, Cusco, se presenta como un espacio que busca brindar un servicio educativo diferenciado y de alto valor. No obstante, como toda organización orientada al servicio, enfrenta desafíos permanentes relacionados con la mejora continua, la satisfacción de los usuarios y el fortalecimiento de su reputación institucional.

La investigación se organiza en cinco capítulos:

Capítulo I Planteamiento del problema, incluye la situación problemática, la formulación de problemas, objetivos, justificación y delimitaciones pertinentes.

El Capítulo II Marco teórico - conceptual, sustenta los antecedentes relevantes, bases teóricas y conceptos básicos.

Capítulo III Hipótesis y operacionalización de la investigación, se detalla la formulación de hipótesis y variable de la investigación, incluyendo la operacionalización de la misma conforme a la base teórica desarrollada previamente.

Capítulo IV Metodología de la investigación, se presenta la metodología empleada, incluyendo el tipo de investigación, diseño, población y muestra, así como los instrumentos de recolección y análisis de datos.

Capítulo V Análisis y resultados, presenta los resultados obtenidos, el procesamiento, análisis y interpretación de tablas y gráficos con resultados descriptivos de la variable y la discusión correspondiente.

Capítulo VI Calidad de servicio en la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024, expone la propuesta de mejora del trabajo de investigación.

Y finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones y anexos de la investigación como matriz de consistencia.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Situación Problemática

La educación inicial constituye la primera etapa del proceso educativo formal y es considerada fundamental para el desarrollo integral de la persona. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO (2019), los primeros años de vida —entre los 0 y 5 años— representan un período crucial donde se establecen las bases para el desarrollo cognitivo, social, emocional y físico, las cuales influyen significativamente en el aprendizaje y bienestar futuro. Por tanto, la calidad del servicio educativo que se brinde en esta etapa tiene un impacto decisivo en el rendimiento académico y el desarrollo personal a largo plazo.

A nivel mundial, las políticas educativas han puesto un énfasis creciente en la mejora de la calidad de la educación inicial, reconociendo que no basta con incrementar la cobertura o acceso, sino que es imperativo asegurar condiciones óptimas que promuevan el desarrollo integral de la primera infancia (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, OECD, 2021). En este contexto, la calidad del servicio educativo no solo implica la enseñanza de contenidos, sino también la disponibilidad de espacios seguros, la capacitación y desempeño docente, la atención emocional y social a los niños, y la satisfacción de los padres como usuarios clave del sistema.

El impacto de la pandemia por la COVID-19 también evidenció importantes debilidades en el sistema educativo, especialmente en la educación inicial. Las restricciones sanitarias, el cierre prolongado de instituciones y la necesidad de adaptarse a entornos

virtuales o híbridos afectaron negativamente la continuidad del aprendizaje, la socialización infantil, y la salud emocional de niños, docentes y familias. En muchas instituciones privadas con recursos limitados, esta situación agravó deficiencias estructurales y expuso la falta de preparación para garantizar un servicio educativo resiliente y de calidad ante situaciones de emergencia. Las consecuencias de esta crisis sanitaria aún se sienten en el presente, y han generado una creciente preocupación por mejorar la calidad y seguridad en los entornos educativos presenciales.

En América Latina, pese a los esfuerzos realizados en las últimas décadas, la calidad de la educación inicial aún enfrenta serios retos. Según el informe del Banco Mundial (2020), en la región existe una alta desigualdad en la provisión de servicios educativos para la primera infancia, donde la inversión, infraestructura y calidad docente suelen ser insuficientes, sobre todo en áreas rurales y en instituciones privadas de menor costo. En el caso del Perú, el Ministerio de Educación, MINEDU (2022), reporta que, aunque la tasa de asistencia a la educación inicial ha crecido considerablemente, aún persisten deficiencias en la calidad del servicio, que se manifiestan en la infraestructura inadecuada, la limitada formación y evaluación docente, y la ausencia de mecanismos efectivos para garantizar ambientes seguros y afectivos.

En la Región Cusco, a nivel local, la realidad no es ajena a estos retos generales. Datos recientes del Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI (2023), muestran que si bien la asistencia a la educación inicial ha incrementado a un 92.9% en niños de 3 a 5 años, la calidad percibida y real de los servicios ofrecidos en muchas instituciones privadas accesibles sigue siendo motivo de preocupación para las familias y autoridades educativas. En particular, la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito, con dos sedes ubicadas

en el distrito de Santiago, provincia de Cusco, busca brindar educación privada accesible para la población local. Sin embargo, se han identificado diversas limitaciones que ponen en duda la calidad del servicio que se ofrece.

Entre las problemáticas observadas en la Institución Educativa Particular Inicial Pulgarcito destacan la falta de un diagnóstico formal y sistemático que evalúe aspectos fundamentales como la infraestructura adecuada para niños en etapa inicial, la capacitación continua y evaluación del personal docente, la seguridad y protocolos de emergencia, y la atención personalizada y empática hacia los alumnos y sus familias. La carencia de estos procesos de evaluación limita la capacidad de la institución para identificar áreas críticas y fortalezas, lo que repercute en una gestión educativa reactiva y con dificultades para mejorar la experiencia y resultados de aprendizaje de los niños.

Adicionalmente, la percepción y satisfacción de los padres de familia, actores fundamentales en la educación inicial, no ha sido evaluada con rigor, lo que genera incertidumbre sobre la confianza depositada en la institución y sobre la respuesta que ésta ofrece frente a las expectativas y necesidades familiares. Esta situación puede traducirse en un bajo grado de fidelización y un riesgo latente de migración hacia otras instituciones, afectando la estabilidad económica y reputacional de la Institución Educativa Particular Inicial Pulgarcito.

El problema real radica en que, sin una evaluación profunda y objetiva de la calidad del servicio, la institución no podrá implementar mejoras estratégicas que aseguren un ambiente educativo seguro, inclusivo y formativo. Esto puede impactar negativamente en el desarrollo integral de los niños, generando dificultades en su aprendizaje y adaptación a

etapas educativas posteriores. Asimismo, se corre el riesgo de deteriorar la confianza de los padres, lo que repercutiría en la disminución de matrículas, en la desmotivación del personal docente y en la pérdida de posicionamiento dentro del competitivo mercado de la educación privada.

Si esta problemática no se aborda con prontitud, el pronóstico es desfavorable: la Institución Educativa Particular Inicial Pulgarcito podría enfrentar una crisis institucional que comprometa su sostenibilidad y su misión de brindar educación inicial de calidad. La falta de mejoras en infraestructura y en la capacitación docente podría aumentar los riesgos de incidentes que afecten la seguridad y bienestar de los niños. La ausencia de comunicación efectiva y atención empática podría alejar a las familias, y la falta de innovación y adaptación podría dejar rezagada a la institución frente a sus competidores.

Por el contrario, si la Institución Educativa Particular Inicial Pulgarcito decide realizar una evaluación integral y sistemática de la calidad del servicio que ofrece, podrá identificar con precisión las fortalezas que debe potenciar y las debilidades que requiere superar. La implementación de estrategias de mejora continua, incluyendo formación docente especializada, adecuación y mantenimiento de espacios físicos, protocolos de seguridad actualizados y comunicación fluida con los padres, permitirá elevar los estándares de la institución y asegurar un ambiente óptimo para el desarrollo de los niños. Esto incrementaría la satisfacción y confianza de las familias, fomentaría la retención y atracción de nuevos estudiantes, y fortalecería la imagen y reputación institucional en la comunidad.

Por tanto, esta investigación es fundamental para conocer el nivel de calidad de servicio educativo que ofrece la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito, para evaluar la

percepción de los padres y para aportar un diagnóstico que sirva como base para la mejora continua. Así, se contribuirá a garantizar una educación inicial inclusiva, segura y de calidad, en consonancia con las políticas educativas nacionales y las expectativas sociales, y se promoverá el desarrollo sostenible y el bienestar de la niñez en el distrito de Santiago y la región Cusco.

## **1.2. Formulación del Problema**

### ***1.2.1. Problema General***

¿Cuál es la calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024?

### ***1.2.2. Problemas Específicos***

1. ¿Cómo es la fiabilidad de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024?
2. ¿Cuál es la capacidad de respuesta de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024?
3. ¿Cómo es la seguridad de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024?
4. ¿Cómo son los elementos tangibles de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – 2024?
5. ¿Cómo es la empatía de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024?
6. ¿De qué manera se puede mejorar la calidad del servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago?

### **1.3. Objetivos de Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

1. Determinar el nivel de fiabilidad de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024
2. Determinar el nivel de capacidad de respuesta de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024
3. Determinar el nivel de seguridad de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024
4. Determinar el nivel de calidad de los elementos tangibles de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024
5. Determinar el nivel de empatía de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024
6. Proponer una propuesta de mejora de la calidad del servicio en la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago

### **1.4. Justificación de la Investigación**

Es fundamental realizar esta investigación debido a la urgencia de comprender la calidad del servicio en la institución inicial como un derecho de los niños durante su formación. Esto implica asegurar también la satisfacción de los padres de familia con el servicio, lo que es esencial para garantizar su permanencia. En este contexto, resulta clave evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva de los padres de familia. Una

medición precisa de la calidad permitirá determinar si la Institución Educativa ofrece un servicio adecuado. Por ello, este estudio aborda la variable de calidad de servicio, buscando generar propuestas de mejora continua en la calidad. Además, en este apartado se explican los motivos y justificaciones de la investigación, desde tres enfoques: teórico, práctico y metodológico, los cuales se fundamentan a continuación.

#### ***1.4.1. Justificación Teórica***

La investigación es viable porque se basa en la teoría de la calidad de servicio, que busca la mejora continua. Esta mejora busca asegurar que las actividades en la institución se realicen de manera efectiva, contribuyendo a satisfacer las necesidades y resolver problemas.

Existe suficiente base teórica que antecede a la investigación, la misma que ayuda, nutre y complementa todos aquellos conocimientos adquiridos en la universidad; y que del mismo modo es parte importante para un estudiante de Administración, dado que la variable calidad de servicio, es interpretada y entendida tras estudios realizados anteriormente, además de dejar precedentes para investigar sobre estos temas ya sea de forma directa y indirecta. El enfoque de calidad tomada brinda una base teórica y conceptual sólida para la tesis, generando así un espacio para el debate.

#### ***1.4.2. Justificación metodológica***

La investigación empleó el modelo SERVQUAL, adaptando su instrumento a la calidad de servicio en una institución educativa. Este fue validado mediante un juicio de expertos y sometido a pruebas estadísticas de confiabilidad para asegurar su aplicabilidad. Además, el estudio se desarrolló utilizando el método científico, lo que garantizó la calidad y validez de la información obtenida. Los resultados de este trabajo servirán como base

para futuras investigaciones en el ámbito educativo, y la tesis aportará tanto a la comunidad científica como a la sociedad en general.

### ***1.4.3. Justificación práctica***

Desde un enfoque práctico, esta investigación resulta significativa porque ofrece información concreta, basada en evidencias estadísticas, sobre la percepción de los padres de familia respecto a la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Inicial Particular "Pulgarcito". Esta información no solo permite conocer el nivel actual de satisfacción de los usuarios, sino que también proporciona una base técnica y objetiva para la toma de decisiones pedagógicas, administrativas y estratégicas dentro de la institución.

El valor práctico de este estudio radica en su utilidad directa para la mejora continua del servicio educativo. A corto plazo, permite identificar con precisión las áreas críticas que requieren atención inmediata, como la infraestructura, la comunicación con los padres o la metodología docente. A mediano plazo, los resultados pueden ser utilizados para diseñar e implementar planes de mejora institucional, establecer indicadores de seguimiento y fortalecer la gestión educativa. A largo plazo, esta investigación contribuye al desarrollo de una cultura de calidad dentro de la institución, lo cual favorece el posicionamiento competitivo en el ámbito local y la confianza sostenida de la comunidad educativa.

## **1.5. Delimitación de la Investigación**

### ***1.5.1. Delimitación Temporal***

Este estudio de investigación tuvo lugar durante el periodo de agosto y septiembre del periodo 2024.

### ***1.5.2. Delimitación de espacial***

La investigación se llevará a cabo en la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco.

- Ubicación geográfica:
  1. Manahuañunca, etapa 2 Av. Perú Mz C Lote 5, Cusco, Santiago.
  2. Wimpillay, APV. Villa Paraíso

### **1.6. Limitaciones**

- **Información:** No se cuenta con análisis o estudios previos de instituciones educativas iniciales en el distrito de Santiago

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

##### 2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

- A. Farias da Silva (2022) realizó una investigación titulada *“Avaliação da qualidade dos serviços educacionais da educação infantil no município de Recife”*, trabajo presentado para obtener el título de Maestra en Gestión Pública en la Universidade Federal de Pernambuco, Brasil. La investigación tuvo como objetivo evaluar la percepción de los padres respecto a la calidad de los servicios educativos prestados por centros de educación infantil en el municipio de Recife, utilizando como marco el modelo SERVQUAL, adaptado al contexto público local. La metodología fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 150 padres de familia usuarios del sistema municipal. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado con base en las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se concluyó que las dimensiones de empatía y tangibilidad fueron las que presentaron mayores brechas entre la expectativa y la percepción del servicio, señalando que los usuarios valoran altamente la atención personalizada, el trato humano y el estado de los recursos físicos. La autora recomendó implementar acciones correctivas que respondan a las expectativas no cubiertas, con énfasis en mejorar la comunicación institucional y los espacios físicos educativos.
- B. Álvarez, M. I. (2021) desarrolló la tesis titulada *“La percepción de la calidad del servicio educativo en jardines maternas de gestión privada de la ciudad de*

*Córdoba*”, presentada para obtener la Licenciatura en Ciencias de la Educación por la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. El estudio tuvo como propósito conocer cómo los padres perciben la calidad de los servicios educativos en jardines maternos privados, aplicando un enfoque cuantitativo de tipo correlacional. La autora utilizó como base teórica el modelo SERVQUAL, y adaptó sus dimensiones al contexto educativo inicial. El instrumento empleado fue una encuesta estructurada aplicada a 82 padres de familia. Como resultado, se encontró que las mayores discrepancias entre la percepción y la expectativa se concentraron en la dimensión de confiabilidad y capacidad de respuesta. El estudio concluyó que aunque existe un nivel general de satisfacción aceptable, hay áreas críticas que necesitan ser gestionadas para mejorar la experiencia educativa, especialmente en la consistencia del servicio ofrecido y la rapidez en la atención a inquietudes de los padres.

C. Gonçalves de Oliveira, R. (2023) elaboró una tesis titulada “*Avaliação da qualidade percebida nos serviços educacionais da educação infantil em creches municipais de Salvador*”, trabajo académico de Maestría en Educación por la Universidade Federal da Bahia, Brasil. El objetivo de la investigación fue identificar la calidad percibida del servicio educativo desde la visión de los padres en tres centros municipales de educación infantil en Salvador. El enfoque fue cuantitativo con diseño transversal, aplicando cuestionarios tipo SERVQUAL a 95 padres. El análisis evidenció que la dimensión mejor valorada fue la seguridad, mientras que la dimensión menos valorada fue la tangibilidad, especialmente en cuanto a materiales educativos e infraestructura. Se concluyó que existe una satisfacción parcial de los usuarios y que es necesario que las instituciones incorporen estrategias de monitoreo permanente de calidad del servicio, integrando la voz de los padres como insumo clave en los procesos de mejora continua.

### **1.1.2. Antecedentes Nacionales**

- A.** Suárez Fernández (2023) presentó la tesis *“Infraestructura y calidad de servicio educativo en instituciones públicas de educación inicial del distrito de San Juan de Miraflores”*, para obtener el grado profesional de Licenciada en Administración Pública en la Universidad César Vallejo (sede Lima). El objetivo fue identificar la relación entre infraestructura y calidad del servicio educativo en instituciones públicas del nivel inicial. Se utilizó un enfoque cuantitativo correlacional, con diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 12 directivos y 80 docentes. Se aplicaron dos encuestas evaluadas mediante alfa de Cronbach (0.91 en infraestructura y 0.94 en calidad del servicio). El análisis con Tau-b de Kendall ( $\tau = 0.564$ ,  $p = .000$ ) indicó una correlación positiva y significativa entre infraestructura y calidad percibida. Se concluyó que mejorar la infraestructura impactaría significativamente en la calidad del servicio educativo. Se recomendó establecer políticas institucionales de mantenimiento y mejora de infraestructuras.
- B.** Huamaní (2021) elaboró la tesis titulada *“Factores de calidad del servicio en educación inicial: un estudio de caso”*, para optar al grado de Magíster en Gestión de Políticas y Programas para el Desarrollo Infantil Temprano en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El propósito fue identificar los factores clave que afectan la calidad del servicio educativo en una institución pública de nivel inicial en Lima. Se utilizó un enfoque cualitativo descriptivo con entrevistas semiestructuradas a docentes, directivos y especialistas. Se identificaron seis factores fundamentales: formación docente, gestión institucional, sentido de comunidad, talento humano, percepciones de la infancia y rol del Estado, los cuales actúan interrelacionadamente. Se concluyó que estos factores conforman un sistema que impacta directamente la calidad educativa. Como

recomendación, se sugirió fortalecer la capacitación docente y promover alianzas comunitarias e institucionales permanentes.

**C. Castillo (2021)** realizó una investigación titulada **“Calidad del servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en el colegio Antenor Orrego Espinoza en el distrito de Iaredo, provincia de Trujillo, en el año 2020”**; investigación que fue presentada con el fin de obtener el título profesional de Licenciada de Administración de la facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte, con sede en la ciudad de Trujillo. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio brindado y la satisfacción percibida por los padres de familia. La investigación fue desarrollada por el tipo descriptivo- correlacional y como unidad de análisis 88 padres de familia del total del colegio, tomando como instrumento el modelo SERVQUAL para la recolección de datos hecha a través de la encuesta. De la investigación se concluyó que ninguno de los padres de familia califica la calidad percibida como mala, sin embargo se necesita una mejora en la capacitación del docente y la capacidad de respuesta con respecto a los horarios de atención para los padres de familia, se necesita mejorar en la dimensión confianza con los padres con respecto a la educación que se brinda a los sus hijos, fortalecer la dimensión de elementos tangibles con acceder información con total facilidad para los padres de familia y estudiantes. Se conoce las debilidades a través del estudio y se necesita mejorar las dimensiones con respecto a lo que esperaban y perciben y de esta forma obtener la total satisfacción de los padres de familia con respecto a la calidad del servicio educativo.

**D. Paredes, Mendoza, & Retto (2023)** realizaron el estudio titulado **“Percepción de la calidad del servicio educativo en las escuelas de educación superior pedagógica pública de la región San Martín, 2021”**, el que fue presentado para optar el grado

académico de maestros en Administración Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica Sedes Sapientiae, con sede en la ciudad de Lima. Cuyo estudio tuvo como objetivo el determinar el nivel de la calidad percibida por los estudiantes con respecto al servicio que les brindan las escuelas de educación superior. El estudio se basó en el tipo de investigación descriptiva comparativa con un enfoque mixto, es decir, cuantitativo y cualitativo. La población de estudio fue integrada por Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Tarapoto y Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Generalísimo José de San Martín. Como instrumento de recolección de datos se utilizó la entrevista. Se concluye que en base al análisis con la información recolectada son pocos los estudiantes que se sienten inconformes con el servicio que se les brinda y que la institución tiene múltiples aspectos que debe potenciar para poder mejorar el servicio que brinda, por ejemplo, en la dimensión de tangibilidad ya que no se observa un desempeño adecuado e igualmente la seguridad y confiabilidad. La institución debe implementar más acciones de mejora en ciertas dimensiones que en otros, como programas de sensibilización, estudios complementarios, atención especializada, mejorar los entornos y el uso de recursos interactivos, entre otros; para así poder obtener la satisfacción total de los estudiantes con respecto al servicio recibido.

### ***1.1.3. Antecedentes Locales y Regionales:***

**A.** Sarmiento Quispe (2023) presentó la tesis titulada **“Evaluación de la calidad del servicio educativo en instituciones iniciales privadas del distrito de San Sebastián – Cusco”**, como parte del requisito para optar el título profesional de Licenciada en Educación Inicial por la Universidad Andina del Cusco. El estudio tuvo como objetivo principal determinar el nivel de calidad del servicio educativo percibido por los padres

de familia en dos instituciones privadas del nivel inicial en el distrito de San Sebastián, región Cusco. El trabajo se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, utilizando el modelo SERVQUAL como base metodológica. La población estuvo compuesta por 42 padres de familia a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado basado en las cinco dimensiones del modelo: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados indicaron que la dimensión mejor valorada fue la “fiabilidad”, mientras que la dimensión con menor valoración fue “empatía”, destacando debilidades en la atención personalizada y comunicación con los padres. Se concluyó que el nivel de calidad del servicio educativo fue aceptable, aunque existen áreas de mejora, especialmente en la atención individualizada y la interacción entre la institución y los usuarios. Se recomendó realizar capacitaciones dirigidas al personal sobre comunicación efectiva, gestión del trato con padres y aplicación de mecanismos de retroalimentación continua.

**B.** Paredes Mamani (2023) presentó la tesis titulada *“Calidad del servicio educativo en instituciones educativas del nivel inicial en la provincia de Canchis – Cusco”*, como parte del proceso para obtener el título profesional de Licenciado en Educación Inicial por la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. El objetivo del estudio fue evaluar la calidad percibida del servicio educativo ofrecido por cinco instituciones públicas del nivel inicial ubicadas en la provincia de Canchis. La investigación fue desarrollada con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y tipo descriptivo, aplicando cuestionarios estructurados basados en el modelo SERVQUAL a los padres de familia de las referidas instituciones. Los resultados mostraron que la calidad del servicio educativo fue percibida como “medianamente satisfactoria”, identificándose mayores debilidades en la dimensión “tangibilidad”, que comprende la infraestructura,

los materiales didácticos y el entorno físico. En contraste, la dimensión de “seguridad” obtuvo calificaciones aceptables. Se concluyó que para elevar los niveles de satisfacción de los usuarios, es imprescindible mejorar la infraestructura, asegurar la disponibilidad de recursos educativos y fortalecer los lazos entre la institución y la familia mediante una gestión participativa. Se propuso un plan estratégico de intervención orientado a mejorar los entornos escolares y optimizar la relación familia-escuela. Bases Teóricas

## **2.1.2. Calidad**

### **2.1.2.1. Concepto de Calidad.**

La búsqueda de la excelencia y la constante mejora son objetivos clave para todas las instituciones y/o organizaciones, ya que permiten satisfacer mejor las necesidades de los usuarios de sus servicios. Y la implementación de un modelo de calidad desempeña un papel crucial al añadir valor al servicio, impactando en la eficiencia, la mejora continua y el control, así como en la optimización de recursos, el aumento del rendimiento y la productividad.

Los pioneros en este campo, conocidos como los padres de la calidad, promovieron la aplicación de estándares de calidad con un enfoque en la sistematización y estandarización de los procesos para lograr productos y servicios superiores. Estos conceptos incluyen el control de calidad, el aseguramiento de la calidad y la calidad total.

#### **Tabla 1**

##### *Principales enfoques teóricos de la calidad.*

---

Camisón, Cruz, & González (2006)	Mencionaron que la gestión de la Calidad es aquel conjunto de métodos aplicados de manera de manera específica e individual para supervisar la calidad, ya sea de productos o servicios.
--	--

---

Crosby (1967)	Calidad como el cumplimiento de los requerimientos del cliente, donde se encuentra un sistema de prevención a errores y está presente el modelo cero defectos.
Deming (1982)	Considera a la calidad como la conversión mensurable de las próximas expectativas y demandas del cliente de una manera medible y que sea cuantificable, para así producir o brindar el producto o servicio que necesitan satisfaciendo plenamente sus necesidades.
Feigenbaum (1951)	Quien define a la calidad como la esencia en la manera de encabezar la organización
Juran (1995)	Menciona a la calidad como la ausencia de la falencias o deficiencias que pueden presentarse al brindar un servicio, ya sea las entregas tardías o fallas al prestar el servicio
Ishikawa (1994)	Afirma y sostiene que la administración de la calidad representa una perspectiva innovadora en la conducción de una empresa.
Vázquez, Rodríguez, & Díaz (1996)	Mencionan a la calidad de forma subjetiva como la visión externa de la empresa y a medida que se obtiene la calidad, se cumplen los deseos, las necesidades y se cumplen las expectativas del cliente.

*Fuente: elaboración propia*

**Nota.** Esta tabla muestra los conceptos de diferentes autores en diferentes perspectivas.

Vargas & Aldana (2014) señalan que la calidad continúa evolucionando y éstas siguen tendencias universales que se adaptan a las características y demandas de un mercado en constante cambio, como:

- La calidad debe persistir como una filosofía de gestión y ser reconocida como una herramienta de alto impacto en la dirección de una organización o institución.
- La calidad debe estar fundamentada en un enfoque estructurado que se centre en la identificación y resolución de problemas.
- La calidad debe mantener coherencia y consistencia con la dirección estratégica de la organización y ser liderada por la alta dirección.
- La calidad debe apoyarse en el control estadístico y en herramientas administrativas, técnicas y de servicio.
- La calidad debe ser adoptada por todos los miembros de la organización, desplegando cada etapa bajo la guía de la alta dirección.
- La calidad busca que las organizaciones aprendan y generen conocimiento para prosperar en un entorno dinámico y complejo.
- La calidad se define cada vez más por la suma de atributos percibidos en lugar de solo propiedades físicas.
- La calidad se regula mediante normas y estándares que se adaptan continuamente a los procesos menos tangibles.
- La calidad, sobre todo, debe estar siempre enfocada en el cliente.

Pérez (2011) menciona que las necesidades y expectativas de los clientes son variables, y que las organizaciones deben concentrarse en la mejora constante de sus productos o servicios. Basándose en su situación actual y sus requisitos en cuanto a calidad, en la mayoría de ellos destacan estos aspectos fundamentales:

- Garantizar la satisfacción del cliente.
- Fomentar la confianza en el cumplimiento de los requisitos.

- Implementar un control efectivo de los procesos.
- Buscar constantemente la mejora del servicio.

### **2.1.2.2. Teorías de Calidad**

La calidad ha sido objeto de múltiples enfoques teóricos que explican su desarrollo en diversos contextos. Para efectos de esta investigación, se presentan las principales teorías de la calidad, estructuradas en tres dimensiones: naturaleza, estructura y funcionamiento, a fin de comprender integralmente su aplicación al ámbito educativo.

*a) Teoría de la Calidad Educativa – Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO (2005)*

- **Naturaleza:** Considera la calidad educativa como un fenómeno complejo, relativo y multidimensional, influenciado por el contexto y centrado en el estudiante.
- **Estructura:** Se basa en cinco pilares: pertinencia, equidad, eficiencia, eficacia y relevancia. La calidad no es absoluta, sino contextual.
- **Funcionamiento:** Se desarrolla a través de políticas públicas, mejoras curriculares, evaluación docente y sistemas de aseguramiento de la calidad educativa.

*b) Modelo de Calidad Educativa – Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, SINEACE (2018)*

- **Naturaleza:** La calidad educativa es la capacidad institucional de lograr aprendizajes significativos, atender estándares y promover mejoras continuas.
- **Estructura:** Se compone de tres dimensiones: resultados (logros de aprendizaje), procesos (gestión pedagógica e institucional) y condiciones (infraestructura y recursos).

- **Funcionamiento:** A través de procesos de autoevaluación, supervisión externa y acreditación, busca asegurar una mejora continua y sostenida de la educación.

*c) Teoría del Control de Calidad – Shewhart (1931)*

- **Naturaleza:** La calidad se concibe como el grado en que un producto o servicio cumple con estándares predefinidos. Se fundamenta en la reducción de la variabilidad mediante métodos estadísticos.
- **Estructura:** Está basada en el uso de herramientas como los gráficos de control, que permiten identificar desviaciones dentro de los procesos productivos y establecer límites de tolerancia.
- **Funcionamiento:** La calidad se mantiene y mejora mediante la aplicación del control estadístico de procesos (SPC), lo cual permite monitorear constantemente la producción para prevenir errores.

*d) Teoría de la Calidad Total – Feigenbaum (1951)*

- **Naturaleza:** Concibe la calidad como una responsabilidad de toda la organización, no limitada al área de producción. Se orienta a satisfacer las expectativas del cliente.
- **Estructura:** Se basa en el principio de integración total, donde cada unidad organizacional contribuye a la calidad. Introduce el concepto de costos de calidad: prevención, evaluación y fallas.
- **Funcionamiento:** Opera a través de un sistema organizacional donde se planifica, controla y mejora la calidad en todas las etapas del proceso. Promueve la creación de una cultura organizacional de calidad.

*e) Teoría de la Mejora Continua – Deming (1932)*

- **Naturaleza:** La calidad es un proceso continuo de mejora, basado en la gestión eficiente y en el aprendizaje organizacional. No es un estado fijo, sino un objetivo en constante evolución.
- **Estructura:** Fundamentada en los 14 principios de calidad propuestos por Deming y en el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), el cual orienta la gestión por procesos.
- **Funcionamiento:** La organización implementa planes de mejora, ejecuta acciones, evalúa los resultados y corrige errores de manera cíclica. Se prioriza la toma de decisiones basadas en datos.

*f) Teoría de la Adecuación al Uso – Juran (1995)*

- **Naturaleza:** Define la calidad como la adecuación al uso, es decir, la capacidad de un producto o servicio para cumplir con las necesidades del usuario.
- **Estructura:** Se basa en la "Trilogía de Juran": planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad.
- **Funcionamiento:** El funcionamiento gira en torno a la gestión estratégica, liderazgo y participación activa de todos los niveles de la organización para satisfacer al cliente.

*g) Teoría del Cero Defectos – Crosby (1979)*

- **Naturaleza:** La calidad es cumplir con los requisitos desde el inicio. Se enfoca en la prevención de errores y el compromiso con el estándar perfecto.
- **Estructura:** Se estructura a través del principio "hacerlo bien a la primera", con énfasis en la capacitación, las auditorías y los programas de concientización.

- **Funcionamiento:** Se implementa mediante procesos de medición de errores, establecimiento de metas de cero defectos y programas de reconocimiento para motivar al personal.

***h) Teoría Participativa – Ishikawa (1985)***

- **Naturaleza:** Propone que la calidad es resultado de la participación activa de todos los miembros de la organización. Tiene un enfoque educativo y colectivo.
- **Estructura:** Se sustenta en herramientas como el diagrama causa-efecto (Ishikawa) y en la capacitación permanente del personal.
- **Funcionamiento:** A través de círculos de calidad y reuniones de trabajo colaborativo, se identifican causas de problemas y se implementan soluciones en equipo.

***i) Teoría de la Percepción del Servicio – Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)***

- **Naturaleza:** La calidad se entiende como una percepción subjetiva que surge de la comparación entre expectativas y percepciones del cliente.
- **Estructura:** Está compuesta por cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, analizadas a través del modelo SERVQUAL.
- **Funcionamiento:** Mide las brechas (gaps) entre lo esperado y lo percibido para identificar áreas críticas de mejora en la prestación del servicio.

**2.1.3. Servicio**

**2.1.3.1. Concepto de Servicio**

El servicio se define como un conjunto de actividades intangibles que se ofrecen para satisfacer las necesidades de los usuarios, implicando interacción directa entre el

proveedor y el cliente. Según Kotler y Keller (2016), un servicio es “cualquier acto o desempeño que una parte puede ofrecer a otra que es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad de algo”. Esta definición subraya el carácter intangible, simultáneo y variable del servicio, aspectos que lo diferencian claramente de los productos físicos.

En el ámbito educativo, el servicio se refiere a todas las acciones orientadas al acompañamiento, enseñanza y desarrollo integral del educando, considerando factores como la atención, interacción, percepción y satisfacción de los padres y estudiantes. El enfoque en la calidad del servicio permite a las instituciones educativas evaluar su desempeño desde la perspectiva del usuario y mejorar sus procesos de atención. }

### **2.1.3.2. Teorías del Servicio**

A continuación, se presentan las principales teorías del servicio estructuradas en tres dimensiones: naturaleza, estructura y funcionamiento. Estas teorías permiten comprender de forma más profunda cómo se concibe, organiza y gestiona el servicio en diferentes ámbitos, incluido el educativo.

#### **a) Teoría de la Economía del Servicio – Giarini & Stahel (1989)**

- **Naturaleza:** Establece que la economía moderna se orienta cada vez más a los servicios que a los bienes tangibles, destacando el rol central del conocimiento y la interacción.
- **Estructura:** El servicio es un proceso que se produce en tiempo real y cuya calidad depende de la relación proveedor-cliente.
- **Funcionamiento:** Promueve sistemas que generen valor a través de servicios personalizados, adaptables y centrados en la experiencia del usuario.

**b) Teoría de la Experiencia del Cliente – Pine & Gilmore (1999)**

- **Naturaleza:** Define el servicio como una experiencia que implica emociones, percepciones y memorias del cliente durante el proceso de atención.
- **Estructura:** Se estructura en cuatro dimensiones: entretenimiento, educación, estética y escapismo. El servicio se convierte en una puesta en escena vivencial.
- **Funcionamiento:** Las organizaciones deben diseñar experiencias memorables, involucrando activamente a los clientes para generar valor emocional y fidelización.

**c) Teoría del Momento de la Verdad – Carlzon (1987)**

- **Naturaleza:** El servicio se define por los momentos breves en que el cliente interactúa con la organización; cada interacción puede fortalecer o debilitar la percepción del servicio.
- **Estructura:** Se basa en la idea de múltiples “momentos de la verdad” que requieren empoderamiento del personal para tomar decisiones eficaces.
- **Funcionamiento:** Promueve una cultura organizacional centrada en el cliente, donde se entrena al personal para resolver problemas de forma autónoma y eficiente.

**2.1.4. Calidad de Servicio.**

**2.1.4.1.1. Fundamentos de la Calidad de Servicio**

Tomando como referencia a Bustamante, Zerda, Freire, & Tello (2019) los fundamentos de la calidad del servicio surgen debido a las características únicas que lo definen. Según Bustamante, Zerda, Freire, & Tello (2019) que citó a Grönroos un servicio tiene atributos distintivos que lo diferencian de otros bienes, como: la intangibilidad, su producción y consumo, su naturaleza como actividad en lugar de un producto, y la participación de los consumidores en el proceso de producción de este. Además, Grönroos

(como se citó en Bustamante et al., 2019) mencionó que las organizaciones deben ser capaces de impactar en las percepciones de los consumidores y gestionar la calidad del servicio con el fin reducir la brecha existente entre los ideales y las percepciones reales de los consumidores.

Por otro lado, Bustamante hace referencia a Parasuraman, Berry y Zeithaml que en su libro de 1985 desarrollaron un modelo teórico que en estos días es el más usado sobre la calidad del servicio. Este modelo, conocido como el modelo de gaps, presenta diez dimensiones y describe la calidad como la diferencia entre los ideales y las percepciones reales del servicio recibido por los consumidores.

Tiempo después estas diez dimensiones se redujeron a cinco, conocido como el modelo simplificado de Parasuraman, Berry y Zeithaml que evalúa la calidad de los servicios, dimensiones que dieron lugar al método conocido como Modelo SERVQUAL.

El modelo según Mosquera & Martínez (2018) empezó con base de ciertas discrepancias:

La discrepancia entre lo que los clientes esperan y lo que la empresa cree que esperan. Una de las principales razones por las que se percibe una baja calidad en el servicio es la falta de una comprensión clara de las verdaderas expectativas de los clientes.

También se nota una diferencia entre cómo los directivos perciben las expectativas de los clientes y las normas de calidad establecidas. A veces, incluso cuando se cuenta con información precisa y adecuada sobre lo que los clientes esperan, las empresas de servicios no consiguen satisfacer esas expectativas.

Otra discrepancia se da entre las normas de calidad establecidas y el servicio que realmente se proporciona. Saber cuáles son las expectativas de los clientes y contar con

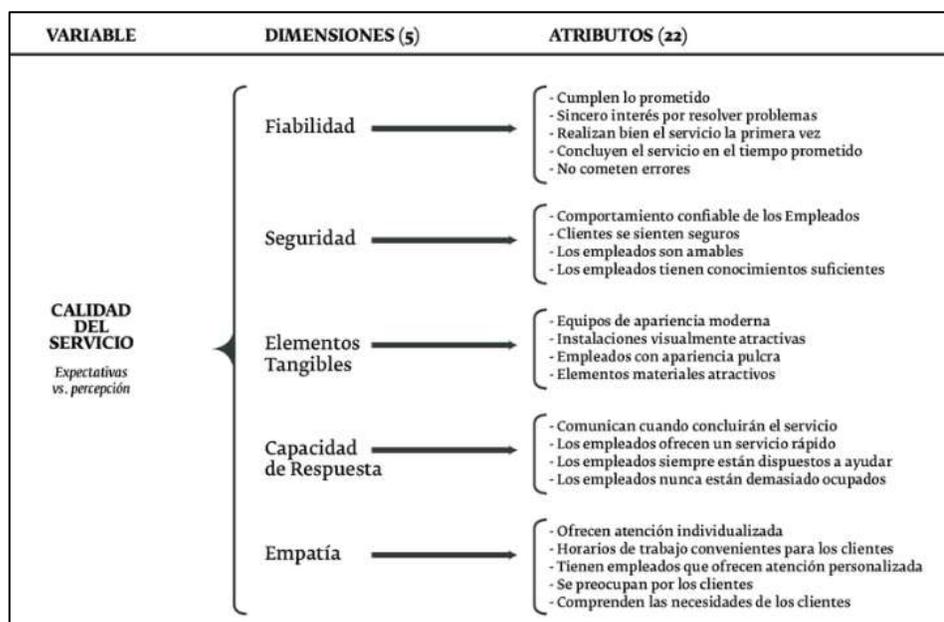
directrices que las tengan en cuenta no asegura automáticamente un alto nivel de calidad en el servicio.

Finalmente, existe una discrepancia entre el servicio real y la manera en que se comunica. Las promesas realizadas a los clientes a través de la comunicación frecuentemente no coinciden con el servicio que se entrega.

En base a estas principales discrepancias tenemos el modelo SERVQUAL y sus diferentes dimensiones.

### 2.1.5. Modelo SERVQUAL

**Figura 1**  
Medida cuantitativa de la calidad del servicio MODELO SERVQUAL



*Nota.* El gráfico representa el modelo SERVQUAL y sus diferentes dimensiones en aplicación. Tomado de *Fundamentos De La Calidad De Servicio, El Modelo Servqual* (p.9), por Bustamante et al., 2019, Revista Empresarial.

Según Miranda, Chamorro, & Rubio (2017) este modelo SERVQUAL surgió a partir de los trabajos realizados por los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry desde 1985, tanto en investigaciones cualitativas como cuantitativas, con el objetivo de medir la calidad del servicio. Esta herramienta evalúa la calidad del servicio considerando la discrepancia entre

las percepciones y las expectativas de los clientes, centrándose en la perspectiva del cliente. Según este modelo, cuando las percepciones igualan o superan las expectativas, se considera que el servicio es de alta calidad; por el contrario, si las percepciones son inferiores a las expectativas, se considera que el servicio presenta deficiencias.

El modelo SERVQUAL, también conocido como modelo PZB en referencia a los apellidos de sus autores, este modelo describe la existencia de distintas dimensiones que influyen en la percepción de calidad del servicio por parte de los consumidores.

### **2.1.5.1. Dimensiones del Modelo SERVQUAL**

Parasuraman, Zeithaml y Berry identificaron las siguientes dimensiones como elementos clave de la "calidad de servicio":

#### **1. *Fiabilidad***

Consiste en ser capaces de dar lo que ofreces, dar el servicio de forma segura, exacta y consciente. Es decir, la empresa brinda o entrega lo que promete en base al precio, la resolución de problemas y previsión de los mismos. Cuando esta dimensión es baja, existe riesgo con la pérdida de confianza del cliente, por lo tanto, baja demanda.

##### **1.1. Cumplimiento de compromisos**

En este criterio se refiere si la institución cumple con lo prometido a los padres de familia.

Su indicador de medición:

- El cumplimiento de promesas vs. expectativas del cliente

Pregunta en la encuesta:

Cuando la institución se compromete a algo, ¿Lo cumple?

### **1.2.Sincero interés por resolver problemas**

En este criterio se percibe si la institución está dispuesta a solucionar inconvenientes de los padres de familia.

Su indicador de medición:

- Muestra de interés por resolver los problemas

Pregunta en la encuesta:

Cuando usted tiene algún problema en la institución, ¿La institución muestra interés o apoyo para solucionarlo?

### **1.3.Realizan bien el servicio la primera vez**

Se refiere si los padres de familia reciben el servicio sin errores, es decir, el servicio es adecuado y confiable.

Su indicador de medición:

- % de padres de familia que creen adecuado y confiable la prestación del servicio

Pregunta en la encuesta:

¿La institución realiza el servicio de manera adecuada y confiable desde el inicio hasta el fin del servicio brindado?

### **1.4.Tiempo de atención al usuario**

Criterio dirigido a si la institución respeto los tiempos establecidos para la atención a los padres de familia.

Su indicador de medición:

- % de padres de familia que manifiestan su conformidad con el tiempo real de espera para la atención

Pregunta en la encuesta:

¿Cómo considera el tiempo que espera para poder ser atendido?

## **2. Seguridad**

Garantizar el sentimiento de seguridad en el cliente, lograr que el cliente se sienta protegido al momento de realizar el uso del servicio; objetivo principal es inspirar confianza, a través de los premios o certificaciones que la empresa pueda tener haciendo que el cliente sienta confianza al usar sus servicios.

Dicha dimensión cuenta con los criterios:

### **2.1. Comportamiento confiable de los empleados**

Criterio enfocado en si el personal docente actúa con responsabilidad con los niños

Su indicador de medición:

- % de padres de familia que califican el comportamiento como confiable.

Pregunta en la encuesta:

El comportamiento de la dirección y el personal docente de la institución,

¿transmite confianza?

### **2.2. Clientes se sienten seguros con el servicio**

Criterio que abarca la seguridad que sienten los padres de familia con el servicio.

Su indicador de medición:

- % de padres que se sienten seguros con la institución.

Pregunta en la encuesta:

¿Usted se siente seguro con el servicio educativo que brinda la institución?

### **2.3. El personal es amable**

Criterio que abarca si la institución tiene un trato cordial y respetuoso hacia los padres de familia y niños.

Su indicador de medición:

- % de padres que manifiestan la amabilidad recibida en interacciones.

Pregunta en la encuesta:

Para usted, ¿Cuán amable es la dirección y el personal docente en la institución?

#### **2.4.Los empleados tienen conocimientos suficientes**

Se abarca la capacidad adecuada que tiene el personal para resolver dudas.

Su indicador de medición:

- % de padres que manifiestan el conocimiento y preparación de la institución al responder sus dudas e inquietudes

Pregunta en la encuesta:

¿Cómo considera el conocimiento y preparación de la institución al responder sus dudas e inquietudes?

### **3. Tangibles**

Basado en el aspecto físico de la empresa, como la apariencia física de las instalaciones de la empresa, el personal y el equipo de uso de la misma. Esta dimensión es resaltante al momento de ser establecimientos que brindan servicios en las mismas instalaciones como una agencia de turismo, hoteles o tiendas de menudeo.

#### **3.1.Equipos y/o mobiliarios de apariencia moderna**

El criterio indica si la institución usa equipos o mobiliarios nuevos o en buenas condiciones.

Su indicador de medición:

- % de padres que manifiestan su evaluación visual

Pregunta en la encuesta:

¿Cómo considera los mobiliarios (mesas, sillas, escritorios, pizarras) de la institución?

### **3.2.Instalaciones visualmente atractivas**

Las instalaciones generan una impresión positiva en los clientes.

Su indicador de medición:

- % de padres satisfechos e insatisfechos con la infraestructura y la ubicación de la institución, en base a su evaluación visual.

Pregunta en la encuesta:

¿Usted cree que la institución está adecuadamente ubicada para brindar sus servicios?

¿Cómo calificaría el mantenimiento de las instalaciones de la institución?

### **3.3.Personal con apariencia adecuada**

Criterio que abarca si la presentación de las docentes es adecuada.

Su indicador de medición:

- % de padres que manifiestan su satisfacción con la imagen de la plana docente.

Pregunta en la encuesta:

¿Cómo considera la imagen del personal docente de la institución?

### **3.4.Elementos materiales atractivos**

Documentos, herramientas y otros materiales son de calidad.

Su indicador de medición:

- Evaluación de calidad de materiales usados.

Pregunta en la encuesta:

En el aula, ¿cómo describiría los materiales didácticos usados con los niños?

## **4. Capacidad de respuesta**

Brindar el servicio de forma puntual, la disponibilidad de ayudar y proveer un servicio puntual y de calidad rige esta dimensión. Dimensión enfatizada en la atención del

cliente con respecto al trato a dudas, peticiones y quejas. Teniendo en cuenta la flexibilidad y habilidad de personalizar el servicio al cliente que se le ofrece.

#### **4.1. Comunican cuándo concluirá el servicio**

Los padres son informados sobre el estado de su solicitud para ser atendido

Su indicador de medición:

- % de clientes que reciben información sobre su servicio.

Pregunta en la encuesta:

¿Existe predisposición por parte de la dirección y docentes para ser atendido?

#### **4.5. Los empleados ofrecen un servicio rápido**

El personal responde con eficiencia a las necesidades de los padres de familia.

Su indicador de medición:

- % de padres de acuerdo con el tiempo promedio de atención.

Pregunta en la encuesta:

Según usted, ¿La dirección y docentes atienden con rapidez cuando usted lo necesita?

#### **4.6. Siempre están dispuestos a ayudar**

Actitud proactiva y servicial con los padres de familia

Su indicador de medición:

- Evaluación de disposición del personal.

Pregunta en la encuesta:

¿La dirección y docentes siempre están dispuestos para responder a sus inquietudes o dudas?

#### **4.7. Nunca están demasiado ocupados**

Atención oportuna sin excusas o vueltas al problema o consulta.

Su indicador de medición:

- % de padres de familia conformes con la explicación o respuesta obtenida.

Pregunta en la encuesta:

Según usted, ¿Cómo considera la explicación o respuesta a una inquietud suya por parte de la institución?

#### **5. Empatía:**

Enfocada en la personalización de la atención de los clientes, tratando de esta forma al cliente como el único. Esta dimensión está enfocada en transmitir a los clientes que reciben un servicio enfocado en él y que es personalizado sintiéndose importantes y atendidos por la empresa.

##### **5.1. Ofrecen atención individualizada**

Se personaliza el servicio según las necesidades.

Su indicador de medición:

- % de padres de familia que perciben un trato personalizado.

Pregunta en la encuesta:

¿La institución brinda una atención individualizada o personalizada?

##### **5.2. Horarios de trabajo convenientes para los clientes**

Disponibilidad de horarios adecuados para los niños y padres de familia.

Su indicador de medición:

- % de padres de familia conformes con los horarios.

Pregunta en la encuesta:

Según usted, ¿La institución tiene horarios convenientes para todos los estudiantes?

### **5.3. Se preocupan por los clientes**

Criterio que abarca el interés por el bienestar de los alumnos

Su indicador de medición:

- % de padres de familia que sienten que la institución se preocupa por ellos.

Pregunta en la encuesta:

¿La institución se preocupa por los estudiantes?

### **5.4. Comprenden las necesidades**

Capacidad de anticiparse a los requerimientos de los padres de familia.

Su indicador de medición:

- Evaluación de comprensión de necesidades.

Pregunta en la encuesta:

¿La institución comprende las diferentes situaciones de los padres de familia?

#### ***2.1.5.2. SERVQUAL y su aplicación***

El modelo es usado con un cuestionario de escala múltiple, que tiene validez y fiabilidad en alto nivel, cuestionario que se aplica para comprender mejor las percepciones del usuario al servicio brindado, este cuenta con las dimensiones descritas para de esta forma cuantificar las deficiencias con respecto a la calidad del servicio.

## 2.2. Marco Institucional

### INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL PARTICULAR “PULGARCITO” DEL DISTRITO DE SANTIAGO – CUSCO

#### *A. Características Generales de la Institución*

La Institución Educativa Inicial Particular “Pulgarcito”, ubicada en el distrito de Santiago, provincia y departamento del Cusco, constituye una propuesta educativa privada orientada a la atención de la primera infancia. Su servicio educativo pertenece al nivel de educación inicial, bajo la modalidad escolarizada y con atención a niños y niñas en edad preescolar.

Cuenta con dos locales físicos que operan simultáneamente, cada uno con tres secciones a cargo de un equipo de seis docentes mujeres altamente comprometidas con la formación integral de los menores. Esta organización permite brindar una atención personalizada en grupos pequeños, lo que fortalece el vínculo entre educadoras, estudiantes y familias.

La institución se encuentra registrada ante la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Cusco, con el código de local 558258 y código UGEL 080001, y se identifica por su compromiso con una educación temprana de calidad, orientada al desarrollo emocional, social y cognitivo de los infantes. La gestión administrativa y pedagógica está liderada por la Directora María Delgado Carrasco, quien dirige con responsabilidad y liderazgo los procesos institucionales.

#### **Datos específicos:**

- **Nombre completo:** Institución Educativa Inicial Particular “Pulgarcito”
- **Dirección:** Manahuañunca, etapa 2, Av. Perú y Wimpillay, APV. Villa Paraíso – Distrito de Santiago, Cusco
- **Nivel / Modalidad:** Educación Inicial – Escolarizada

- **Género de atención:** Mixto
- **Dependencia administrativa:** Privada – Particular
- **Código de Local:** 558258
- **Código UGEL:** 080001 – UGEL Cusco
- **Directora:** Lic. María Delgado Carrasco

### ***B. Misión Institucional***

La misión de la Institución Educativa Inicial Particular “Pulgarcito” se orienta a brindar una educación inicial integral, que promueva el desarrollo armónico de las niñas y niños en sus primeros años de vida. Se enfoca en respetar la individualidad de cada infante, reconociendo sus necesidades, capacidades y potencialidades, lo cual permite implementar una pedagogía centrada en el niño como sujeto activo de su aprendizaje.

El enfoque educativo prioriza la creación de experiencias significativas que fomenten la autonomía, la creatividad y el desarrollo emocional de los estudiantes, en un ambiente seguro, afectivo y estimulante. Esta misión se enmarca dentro de una concepción humanista y constructivista de la educación, reconociendo a la infancia como una etapa fundamental para cimentar los valores, habilidades y actitudes que acompañarán al ser humano durante toda su vida.

### ***C. Visión Institucional***

La visión institucional proyecta a “Pulgarcito” como una institución educativa de referencia en el distrito de Santiago, posicionándose como una alternativa educativa reconocida por su enfoque humanista, inclusivo y de calidad.

A mediano y largo plazo, la institución aspira a consolidarse como la primera opción de las familias en el ámbito local, destacando por su propuesta pedagógica sólida y coherente,

que integra el desarrollo académico, emocional, social y ético de sus estudiantes. Se busca formar niñas y niños con confianza en sí mismos, con sentido de pertenencia y capaces de enfrentar los desafíos del entorno actual con entusiasmo, curiosidad y sensibilidad.

#### ***D. Valores Institucionales***

Los valores constituyen el pilar fundamental de la convivencia y la práctica pedagógica de la institución. A través del ejemplo, la reflexión y la vivencia cotidiana, el personal docente fomenta en los niños y niñas el desarrollo de principios éticos que fortalecen su personalidad y relaciones sociales.

Los principales valores promovidos por la Institución Educativa Inicial Particular “Pulgarcito” son:

- **Respeto:** como base del trato digno y considerado hacia los demás.
- **Responsabilidad:** como el compromiso con las propias acciones y deberes.
- **Solidaridad:** como actitud de apoyo y cooperación mutua.
- **Honestidad:** como expresión de sinceridad, transparencia y rectitud.
- **Esfuerzo:** como impulso para superar retos y lograr metas.
- **Compromiso:** como dedicación hacia los objetivos comunes.
- **Trabajo en equipo:** como forma de colaboración armónica.
- **Perseverancia:** como constancia para afrontar dificultades.
- **Servicio:** como vocación de ayuda y atención a los otros.
- **Empatía:** como capacidad de ponerse en el lugar del otro.
- **Puntualidad:** como respeto al tiempo propio y ajeno.

Estos valores son incorporados en la vida institucional mediante dinámicas pedagógicas, rutinas diarias, actividades lúdicas y proyectos transversales.

### ***E. Objetivos Institucionales***

Los objetivos de la Institución Educativa Inicial Particular “Pulgarcito” buscan garantizar una formación de calidad que responda a las características y necesidades del desarrollo infantil temprano. En ese sentido, se plantean los siguientes fines:

- **Promover una cultura educativa inclusiva**, centrada en el aprendizaje integral y el respeto a la diversidad cultural, social y personal.
- **Estimular el pensamiento crítico, creativo y reflexivo** desde edades tempranas, mediante experiencias de exploración e indagación.
- **Fomentar la curiosidad y el deseo natural de aprender**, como motores del proceso educativo.
- **Desarrollar la expresión oral, gestual y corporal**, facilitando una comunicación efectiva que potencie las habilidades sociales y emocionales.

Estos objetivos son el marco de referencia para la planificación curricular, las estrategias metodológicas y las acciones de mejora institucional.

### ***F. Organización Institucional***

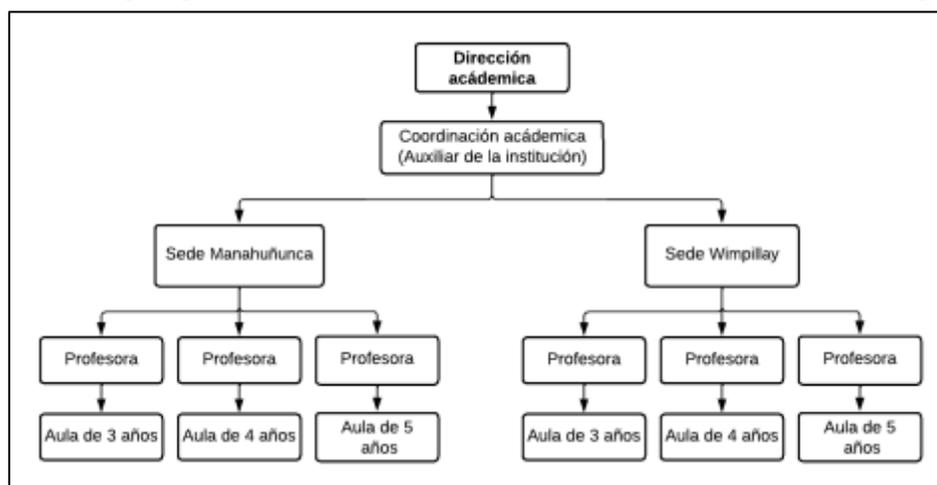
La estructura organizativa de la Institución Educativa Inicial Particular “Pulgarcito” está diseñada para asegurar el funcionamiento eficiente y articulado de los procesos pedagógicos, administrativos y comunitarios. La institución opera en dos locales, ubicados dentro del distrito de Santiago, cada uno con tres aulas de atención, haciendo un total de seis secciones educativas.

El equipo docente está conformado por seis profesoras, todas mujeres, quienes cumplen funciones tanto pedagógicas como de acompañamiento familiar. La dirección

institucional está bajo la conducción de la Lic. María Delgado Carrasco, responsable de liderar y coordinar las actividades académicas, administrativas y de gestión.

A continuación, se presenta el organigrama institucional, que representa gráficamente la distribución jerárquica y funcional de los actores que intervienen en la gestión educativa de la institución.

**Figura 2.** Organigrama de la Institución Educativa Inicial Particular “Pulgarcito”



*Nota:* Organigrama donde se explica la organización de la Institución Educativa Inicial Particular “Pulgarcito”. Elaboración propia.

## 2.3.Marco Conceptual

### 2.3.1. Calidad

Según Vargas & Aldana (2014) se entiende la calidad como a incansable búsqueda de la excelencia en el servicio, el producto y el trato humano, demandando compromiso, responsabilidad, calidad y una actitud servicial.

Para Maqueda & Llaguno (1995) la calidad es entendida como la suma de características, circunstancias, atributos y otros aspectos humanos inherentes o adquiridos por una persona, producto, servicio o proceso; de las cuales tienen cualidades permiten diferenciar

particularidades y de la empresa, evaluándolo y valorándolo en comparación con otros de su misma categoría.

### **2.3.2. Servicio**

Teniendo en cuenta a Gálvez & Vargas (2018) que citaron a Stanton los servicios se caracterizan como acciones intangibles y concretas que forman el núcleo de un producto o servicio creado con el propósito de satisfacer las necesidades o deseos de los clientes.

Para Miranda, Chiriboga, Romero, Tapia, & Fuentes (2021) que citaron a Sandhusen los servicios son acciones, ventajas o experiencias proporcionadas a través de alquiler o venta, siendo estas intangibles y no resultando en la adquisición de algún objeto.

### **2.3.3. Calidad de servicio**

Desde el punto de vista de Cardozo (2021) la calidad de servicios se trata de un conjunto de tácticas y medidas destinadas a mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la conexión entre el consumidor y la marca; teniendo como enfoque cultivar relaciones sólidas y crear un entorno positivo y servicial, que asegure que los clientes se vayan con una impresión favorable.

### **2.3.4. Satisfacción del cliente**

Tomando a Kotler & Keller (2012) la satisfacción del cliente se basa en cómo el cliente percibe el rendimiento de un producto o servicio en comparación con sus expectativas. Si el rendimiento es inferior a lo esperado, el cliente se sentirá insatisfecho. Si coincide con las expectativas, estará satisfecho, y si supera las expectativas, estará muy satisfecho con lo que recibió y percibió.

### **2.3.5. Estándares**

Según Pulido (2004) que citó a la Real Academia Española definió un estándar es aquello que funciona como modelo, referencia o patrón. En el contexto de calidad, un estándar es aquel que cumple con los requisitos obligatorios en busca de la excelencia dentro de una organización.

### **2.3.6. Organización**

Para Velásquez (2007) la organización puede ser vista como un sistema dinámico inmerso en un entorno desafiante, donde se produce un intercambio constante de energía, información y dinero. En otras palabras, la organización se percibe como un sistema que implica flujos de entrada, salida y retroalimentación para ajustar su estructura, función o propósito, asegurando así su continuidad en el tiempo.

### **2.3.7. Control De Calidad**

Como señala Ishikawa (1994) llevar a cabo el control de calidad implica desarrollar, diseñar, fabricar y mantener un servicio o producto de calidad que sea el más rentable, útil y satisfactorio para el que lo consume. Para lograr este objetivo, es esencial la participación de todos en la organización.

### **2.3.8. Dimensión**

Numerosos escritores indican que cuando se enfrentan variables de estudio complejas, es donde nacen las dimensiones de estudio para luego establecer indicadores. Por otro lado, algunos se concentran únicamente en las definiciones conceptuales y operativas.

Cazau (2006) afirma que las dimensiones representan los aspectos de una variable con complejidad; ya que gracias a dimensiones esta puede organizarse en indicadores y así asegurar la no omisión de aspectos que pueden ser relevantes en la variable de estudio.

## CAPITULO III

### HIPOTESIS Y OPERALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3. Formulación de Hipótesis

##### 3.1.1. *Hipótesis General*

La investigación descriptiva no tiene hipótesis general, porque el alcance de la investigación no intenta pronosticar un valor o cifra.

Según Hernández & Torres (2019, pág. 124) explica que la investigación cuantitativa que propone hipótesis es una investigación basada en métodos correlacionales o explicativos o una investigación descriptiva diseñada para predecir valores, datos o eventos específicos.

#### 3.2. Variable de la Investigación

##### 3.2.1. *Variable*

**Calidad de Servicio**, la cual para su medición estará fundamentada en el enfoque del modelo SERVQUAL de la calidad de servicio, el mismo que puede ser resumido en un cuestionario que evalúa las percepciones del usuario en 5 dimensiones, las cuales buscan medir y mejorar la calidad de servicio.

#### 3.3. Operalización de la variable

En la siguiente tabla se procede a observar la operalización del título “Calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular “Pulgarcito” del distrito de Santiago – Cusco 2024”.

**Tabla 2***Matriz de Operacionalización*

<b>VARIABLE</b>	<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Calidad de Servicio</b>	La calidad del servicio es la percepción del cliente con respecto al servicio prestado por la organización. (Cronin y Taylor)	<b>Fiabilidad</b>  <b>Capacidad de respuesta</b>  <b>Seguridad</b>  <b>Tangibilidad</b>	Capacidad de brindar o entregar lo que se promete en base al precio, la resolución de problemas y previsión de los mismos.  Disponibilidad de ayudar y proveer un servicio puntual y de calidad, responder de forma inmediata a las necesidades de los usuarios.  Capacidad de garantizar el sentimiento de seguridad en el cliente, lograr que el cliente se sienta protegido al momento de realizar el uso del servicio  Basado en el aspecto físico de la empresa, como la apariencia física de las instalaciones de la empresa, el personal y el equipo de uso de la misma.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio adecuado y confiable</li> <li>• Resolución de problemas</li> <li>• Cumplimiento de compromisos</li> <li>• Tiempo de atención al usuario</li> <li>• Rapidez</li> <li>• Respuesta a problemas</li> <li>• Solución de inquietudes</li> <li>• Disponibilidad para atención</li> <li>• Personal amable</li> <li>• Comportamiento o actitud</li> <li>• Credibilidad</li> <li>• Profesionalidad</li> <li>• La localización</li> <li>• Condición de instalaciones</li> <li>• Mobiliario de la institución</li> <li>• Personal</li> <li>• Materiales para la comunicación</li> </ul>

---

**Empatía**

Enfocada en la personalización de la atención de los clientes, tratando de esta forma al cliente como el único.

- Atención individualizada
- Comprensión a los padres de familia
- Preocupación de los estudiantes
- Horarios

---

*Fuente: elaboración propia*

## CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### **4.1. Tipo y Diseño de investigación**

#### **4.1.1. Tipo de investigación**

Es de tipo básica, tomando como referencia a la UNAD una investigación básica o pura es cuando su propósito es expandir y profundizar el entendimiento de la realidad. La misma que se orienta hacia la búsqueda de conocimiento por el mero hecho de conocer, sin centrarse en sus posibles aplicaciones prácticas. (Universidad Nacional Abierta y a Distancia, 2017)

La investigación es básica o pura porque el objetivo es enriquecer y profundizar en el conocimiento de la realidad, y dado que este conocimiento se considera científico, la meta es lograr generalizaciones cada vez más amplias.

#### **4.1.2. Diseño de la investigación**

Por el diseño es No Experimental, mencionando a Hernández & Torres (2019) esta investigación se lleva a cabo sin manipular variables, pues este tipo de investigación se trata de medir o observar fenómenos en su contexto natural.

La investigación es No Experimental porque no se manipulará las variables del estudio, solo se limitará a observar y analizar las variables como se presenten en su entorno natural.

#### **4.1.3. Enfoque de la investigación**

Por su enfoque es Cuantitativo tomando a Hernández & Torres (2019) mencionan que este enfoque se utiliza para estimar cantidades o magnitudes, se incluye el análisis estadístico y se usan los números.

Por lo tanto, esta investigación es cuantitativa porque se enfoca en la recolección y análisis de datos con el fin de identificar patrones y generalizar los resultados de una población.

#### **4.1.4. Nivel de investigación**

Es de nivel Descriptiva, tomando a Hernández & Torres (2019) las investigaciones descriptivas buscan saber el nivel de la variable en un tiempo determinado y en base a esto realizar descripciones que comparen resultados.

Esta investigación es descriptiva porque se enfoca en observar, identificar las características de un grupo de manera precisa, con el fin de tener una comprensión clara y detallada de la realidad que se investiga.

#### **4.1.5. Por la prolongación del tiempo**

Por el tiempo es de tipo Transversal, según Hernández & Torres (2019) en este diseño se recolectan datos sobre cada una de las variables, dimensiones, categorías que nos brindan datos para las conclusiones en un tiempo único, ligado al tipo de investigación descriptivo.

El trabajo es transversal porque el periodo de estudio del trabajo de investigación es el año 2024.

#### **4.1.6. Método de la investigación**

Por el método de investigación es Deductiva, desde la posición de Dávila (2006) menciona que este método permite unir la observación y la teoría, y permite tomar desde lo general a lo particular, todo a partir de un conocimiento que ya se sabe.

Es deductivo porque el trabajo sigue un proceso de razonamiento de un teoría para llegar a conclusiones específicas.

## **4.2.Unidad de Análisis**

La Institución Educativa Particular Pulgarcito de ambas sedes, Manahuañunca, etapa 2 Av. Perú y Wimpillay, APV. Villa Paraíso, ubicadas en el distrito de Santiago.

## **4.3.Población y Muestra**

### **4.3.1. Población de Estudio**

Tomando a Hernández & Torres (2019) se dice la población es un conjunto de casos que tienen en común determinadas especificaciones como son los padres de Familia de la Institución Educativa Particular Pulgarcito de los niños con edades de 3, 4 y 5 años esta se encuentra conformada por 2 sedes:

- Sede Manahuañunca, etapa 2 Av. Perú: 17 padres de familia (un padre de familia por estudiante)
- Sede Wimpillay, APV. Villa Paraíso: 20 padres de familia (un padre de familia por estudiante)

### **4.3.2. Muestra**

El trabajo de investigación hará uso del muestreo Censal, tomando como referencia a Hayes (1995) quien menciona cuando el tamaño de la muestra es igual al de la población, esta muestra se usa cuando la población es pequeña y es necesario obtener la opinión de todos los miembros de la población, en este caso el total de los 39 padres de familia juntando ambas sedes.

**Tabla 3***Padres de familia como muestra*

<b>SEDES</b>	<b>SALONES</b>	<b>N° DE ALUMNOS</b>	<b>TOTAL, DE ALUMNOS</b>
Manahuañunca, etapa 2 Av. Perú	Salón de 3 años	5 padres de familia	17 padres de familia
	Salón de 4 años	2 padres de familia	
	Salón de 5 años	10 padres de familia	
Wimpillay, APV. Villa Paraíso	Salón de 3 años	7 padres de familia	20 padres de familia
	Salón de 4 años	4 padres de familia	
	Salón de 5 años	9 padres de familia	
		<b>TOTAL</b>	37 padres de familia

*Fuente: elaboración propia*

**Nota.** La tabla muestra la cantidad de padres de familia, por salón y sede correspondiente, los cuales serán parte del estudio de investigación.

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1. Técnicas de recolección de datos**

**A. Encuesta:** Aplicación de esta técnica para la recolección de datos primarios con la opinión de los padres de familia, según Monje (2011) esta técnica resulta de mucha ayuda al estudiar que las personas te brinden información de tu variable a estudiar.

Encuesta en base a la escala Likert

##### **4.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

**A. Cuestionario:** Herramienta eficaz y práctica para recolectar información en un período de tiempo corto. En su elaboración, se pueden incluir preguntas de tipo cerrado, abierto o mixto

#### **4.5. Análisis y interpretación de información**

La investigación se lleva a cabo mediante un análisis estadístico, que comienza con la recolección de datos de 37 padres de familia de la Institución Educativa Inicial. Tras

completar esta etapa, se crea una base de datos para la generación de gráficos y tablas estadísticas, las cuales se procesan utilizando Microsoft Excel y el programa IBM SPSS Statistics.

Posteriormente, para evaluar la confiabilidad, se aplica el alfa de Cronbach. Este análisis permite medir la fiabilidad de los ítems que componen la escala de medición, obteniendo un resultado superior a 0.75, lo que confirma la confiabilidad del instrumento utilizado.

Por otro lado, el análisis estadístico descriptivo de las variables relacionadas con la calidad del servicio generó resultados que fueron evaluados utilizando frecuencias y porcentajes, junto con la verificación de su confiabilidad, distribución y precisión de los datos obtenidos. Además, para interpretar estos resultados, se emplearon gráficos y tablas estadísticas.

## CAPÍTULO V

### ANÁLISIS Y RESULTADOS

#### 5.1. Procesamiento y análisis

##### 5.1.1. Procesamiento

#### A. Herramientas y/o instrumentos

Se utilizó un cuestionario como instrumento principal de recolección de datos. El cuál está estructurado en base a dimensiones relacionadas con la variable de estudio y consta de 22 preguntas. Para la medición de las respuestas se empleó una escala de tipo Likert, la cual permite recoger percepciones y niveles de acuerdo de manera ordinal.

#### B. Validez

Con el propósito de evaluar en qué medida la variable calidad de servicio en una institución educativa, se emplearon las escalas mediante la utilización de las calificaciones establecidas, que se detallan en las tablas y gráficos subsiguientes:

**Tabla 4**

*Descripción de la baremación y escala de interpretación*

Promedio	Dimensiones					Interpretación de la variable
	Fidelidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Tangibilidad	Empatía	Calidad de Servicio
<b>Malo</b> 1.00 – 1.67	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo
<b>Regular</b> 1.68 – 2.33	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
<b>Bueno</b> 2.34 – 3.00	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno

## C. Confiabilidad

**Tabla 5**  
*Confiabilidad del instrumento*

Variable	Alfa de Cronbach	N.º de elementos
Calidad de Servicio	0,871	21

Se puede calcular que, según el coeficiente alfa de Cronbach, se obtiene un valor de 0,871 para la variable Calidad de servicio, indicando una confiabilidad elevada, denotando un nivel elevado y significativo de confiabilidad

### 5.1.2. Análisis

#### 5.1.2.1. Diagnostico

##### A. Acervo Documentario

###### A.1. Cantidad de docentes

Sede Manahuañunca: 3 docentes

Sede Wimpillay: 3 docentes

###### A.2. Política Educativa Institucional

Documento que establece los principios y valores fundamentales que guían el enfoque educativo de la institución. Refleja el compromiso con la calidad educativa y la atención integral de los niños.

###### A.3. Malla Curricular

Guía de los contenidos y actividades programáticas que se desarrollan durante el año escolar. Se ajusta a las normativas del Ministerio de Educación para la educación inicial en Perú, tomando en cuenta las competencias a alcanzar por los niños en cada área de desarrollo (cognitivo, emocional, físico, etc.).

###### A.4. Plan de Trabajo Anual

Documento donde se detalla el enfoque pedagógico y las actividades que se llevarán a cabo durante el año, incluyendo objetivos educativos y metas institucionales a corto, mediano y largo plazo.

#### ***A.5. Informe de Evaluación de Docentes***

Registro de las evaluaciones periódicas realizadas a los docentes, con el fin de medir su desempeño y contribuir a su desarrollo profesional.

#### ***A.6. Actas de Reuniones de Padres de Familia***

Resúmenes de las reuniones periódicas con los padres de familia, en las que se tratan temas relacionados con el avance de los niños, mejoras en el servicio educativo y otros aspectos administrativos.

### ***B. Resultados***

#### **B.1. Datos Generales**

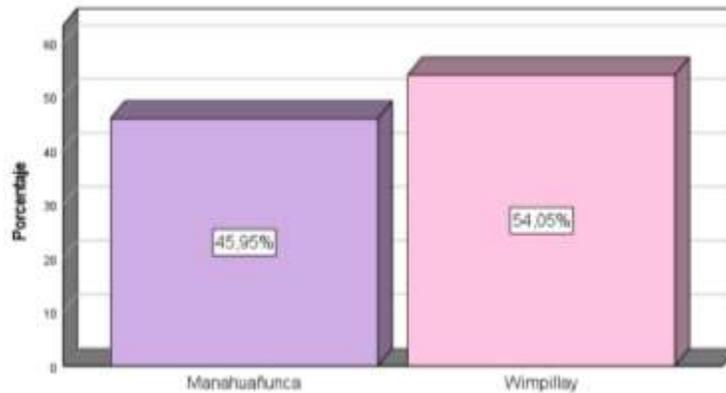
##### **Lugar de procedencia**

***Tabla 6***  
*Lugar de procedencia*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Manahuañunca	17	45,9	45,9	45,9
Wimpillay	20	54,1	54,1	100,0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 3: Lugar de procedencia**



Fuente: elaboración propia

Los resultados muestran que el 45,9% de los participantes en la investigación provienen de Manahuañunca, mientras que el 54,1% son de Wimpillay. Esto revela una ligera predominancia de Wimpillay en la composición del grupo, con una diferencia de aproximadamente 8,2 puntos porcentuales en comparación con Manahuañunca. Esta distribución de procedencias permite inferir que los datos obtenidos tendrán una representación mayor de Wimpillay, lo que podría aportar una perspectiva particular vinculada a las características de esta localidad dentro de los hallazgos generales de la investigación.

## Edad

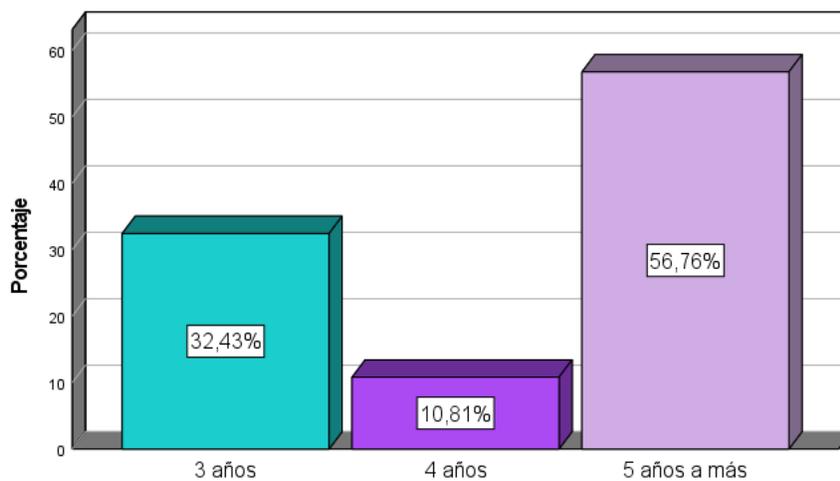
**Tabla 7**

*Edad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
3 años	12	32,4	32,4	32,4
4 años	4	10,8	10,8	43,2
5 años a más	21	56,8	56,8	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 4: Edad**



Fuente: elaboración propia

Los resultados de la tabla muestran una distribución de edades en la que la mayor parte de los participantes, un 56,8%, se encuentran en el grupo de 5 años o más, lo cual indica una predominancia significativa de los individuos de mayor edad en la muestra. En contraste, el 32,4% de los participantes tiene 3 años, representando aproximadamente un tercio del total, y el 10,8% tiene 4 años, siendo el grupo menos numeroso. Esta distribución acumulada muestra que, aunque hay presencia de niños de 3 y 4 años, la investigación está principalmente representada por el grupo de 5 años o más.

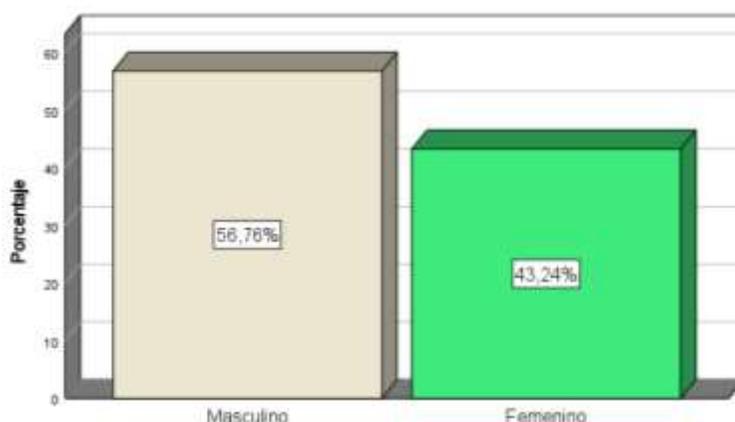
### Sexo

**Tabla 8**  
*Sexo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	21	56,8	56,8	56,8
Femenino	16	43,2	43,2	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 5: Sexo**



*Fuente: elaboración propia*

Los resultados en términos de género muestran una ligera predominancia de participantes masculinos, quienes constituyen el 56,8% del total, frente al 43,2% de participantes femeninos. Esta distribución refleja una diferencia de 13,6 puntos porcentuales a favor del grupo masculino, lo que sugiere una representatividad ligeramente mayor de hombres en la muestra estudiada. Al analizar estos porcentajes acumulados, se observa que, aunque ambos sexos están bien representados, el grupo masculino tiene una mayor presencia relativa.

## **B.2. Resultados de las dimensiones de la variable Gestión educativa**

Para describir como la calidad de servicio de institución educativa inicial particular Pulgarcito del distrito de Santiago. Se consideró las dimensiones de: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, tangibilidad y empatía. Los resultados se presentan a continuación:

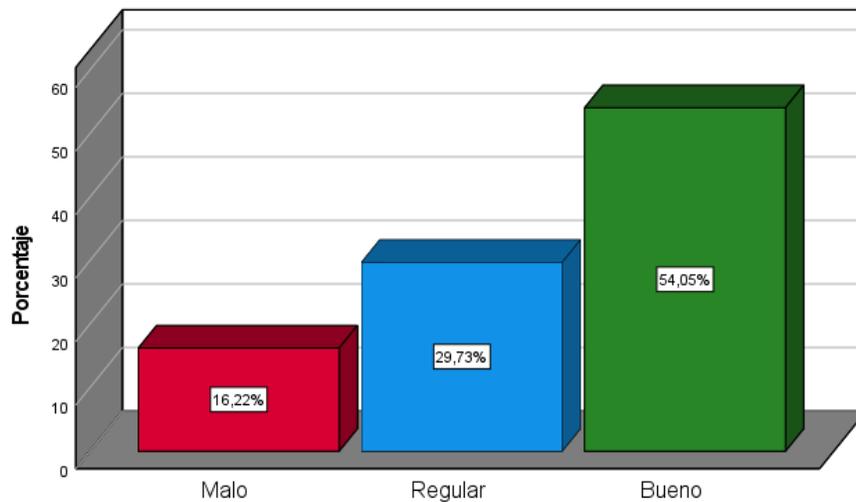
### **Primera dimensión Fiabilidad**

**Tabla 9**  
*Fiabilidad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Malo	6	16,2	16,2	16,2
Regular	11	29,7	29,7	45,9
Bueno	20	54,1	54,1	100,0
Total	37	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 6: Dimensión Fiabilidad**



*Fuente: elaboración propia*

Los resultados sobre la fiabilidad del servicio en la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito, se revelan que una mayoría significativa del 54,1% de los encuestados califica la fiabilidad del servicio como "buena", mientras que un 29,7% lo considera "regular" y un 16,2% lo evalúa como "malo". Esta distribución sugiere que, a pesar de que más de la mitad de los encuestados percibe la calidad del servicio de manera positiva, aún hay un porcentaje relevante que identifica áreas de mejora. Esta situación puede ser interpretada desde la teoría de la calidad de servicio de Parasuraman et al. (1988), que sostiene que la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio se ve influenciada por las expectativas previas y las experiencias vividas. En este contexto, es fundamental que la institución reconozca las críticas y sugerencias de aquellos que clasificaron la fiabilidad como "mala" o "regular", ya que estas voces pueden ofrecer información valiosa para la mejora continua de los servicios educativos y para satisfacer las expectativas de todos los padres y estudiantes.

## Resultados de los ítems de la dimensión fidelidad

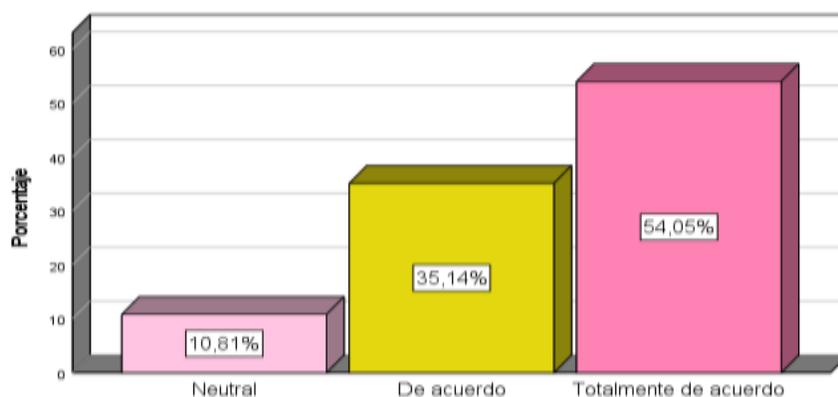
**Tabla 10**

*La institución realiza los servicios de manera adecuada*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	4	10,8	10,8	10,8
De acuerdo	13	35,1	35,1	45,9
Totalmente de acuerdo	20	54,1	54,1	100,0
Total	37	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 7:** *La institución realiza los servicios de manera adecuada*



*Fuente: elaboración propia*

Los resultados sobre la percepción de los servicios de la institución muestran una tendencia positiva, ya que la mayoría de los participantes tiene una opinión favorable. Un 54,1% de ellos está "totalmente de acuerdo" con que la institución realiza sus servicios de manera adecuada, lo cual representa la mayor proporción dentro de las respuestas y evidencia una alta satisfacción con el desempeño institucional. A este grupo se suma un 35,1% que está "de acuerdo", lo que lleva el total de opiniones positivas a un 89,2%. En contraste, solo el 10,8% de los participantes se mostró "neutral", sin expresar una postura claramente favorable ni desfavorable.

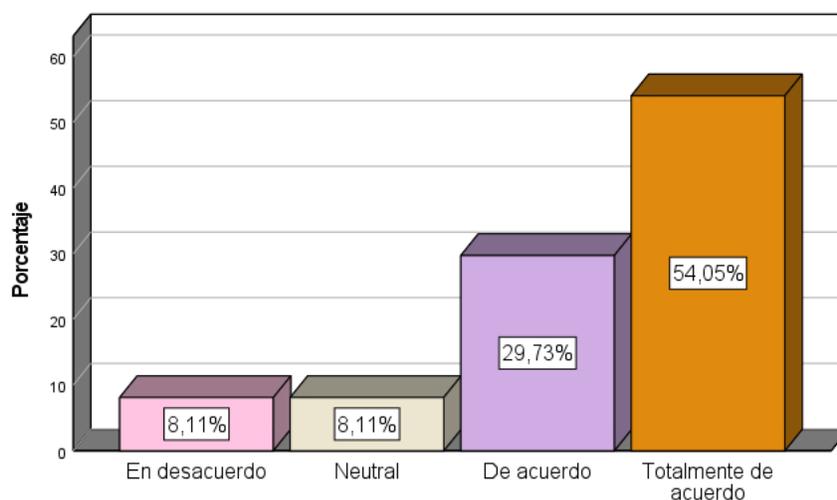
**Tabla 11**

*La institución muestra interés o apoyo para solucionarlo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	8,1	8,1	8,1
Neutral	3	8,1	8,1	16,2
De acuerdo	11	29,7	29,7	45,9
Totalmente de acuerdo	20	54,1	54,1	100,0
Total	37	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 8:** *La institución muestra interés o apoyo para solucionarlo*



*Fuente: elaboración propia*

Los resultados de la percepción sobre el interés o apoyo de la institución para solucionar problemas reflejan una opinión predominantemente positiva. El 54,1% de los participantes está "totalmente de acuerdo" en que la institución muestra interés o apoyo, siendo esta la respuesta más alta y sugiriendo un fuerte respaldo hacia la actitud institucional. A este grupo se le suma un 29,7% que está "de acuerdo," lo que eleva el total de respuestas favorables a un 83,8%, destacando una amplia aprobación respecto al compromiso de la institución en abordar problemas. En menor proporción, un 8,1% de los participantes se mantiene "neutral,"

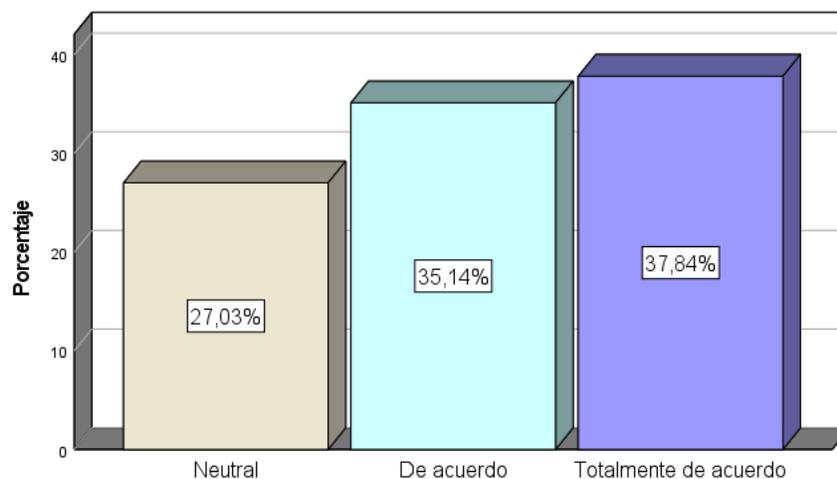
indicando una postura sin inclinación clara, mientras que otro 8,1% se muestra "en desacuerdo," expresando cierta insatisfacción.

**Tabla 12**  
*Cuando la institución se compromete a algo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	10	27,0	27,0	27,0
De acuerdo	13	35,1	35,1	62,2
Totalmente de acuerdo	14	37,8	37,8	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 9:** *Cuando la institución se compromete a algo*



Fuente: elaboración propia

Los resultados sobre el compromiso de la institución reflejan una percepción generalmente positiva, aunque con una notable proporción de respuestas neutrales. El 37,8% de los participantes está "totalmente de acuerdo" en que la institución cumple con sus compromisos, lo cual representa la opinión más alta y sugiere una buena valoración del cumplimiento institucional. Sumado a este grupo, un 35,1% de los encuestados está "de acuerdo," lo que eleva el porcentaje total de respuestas favorables al 72,9%, indicando una tendencia de

confianza hacia la institución en el cumplimiento de sus promesas o compromisos. Sin embargo, un 27,0% de los participantes se muestra "neutral," lo que refleja una postura de incertidumbre o reserva, posiblemente indicando experiencias mixtas o una percepción menos definida sobre el tema.

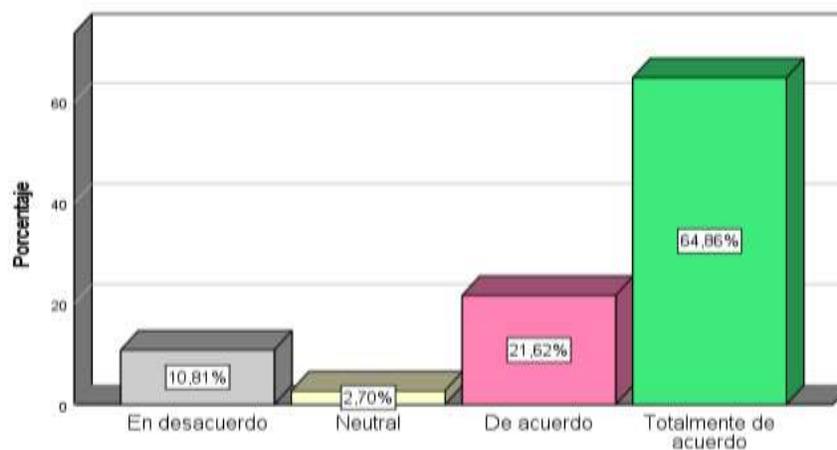
**Tabla 13**

*Como considera el tiempo de espera para ser atendido*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	10,8	10,8	10,8
Neutral	1	2,7	2,7	13,5
De acuerdo	8	21,6	21,6	35,1
Totalmente de acuerdo	24	64,9	64,9	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 10:** *Como considera el tiempo de espera para ser atendido*



Fuente: elaboración propia

Los resultados sobre la percepción del tiempo de espera para ser atendido en la institución muestran una opinión predominantemente positiva. Un 64,9% de los encuestados se encuentra "totalmente de acuerdo" con la satisfacción respecto al tiempo de espera, lo que

indica que la mayoría de los usuarios considera adecuado el tiempo de respuesta de la institución. A este grupo se suma un 21,6% que está "de acuerdo," lo cual lleva el total de respuestas favorables a un 86,5%, evidenciando una amplia aceptación en relación al tiempo de atención. En contraste, solo un 10,8% de los participantes se muestra "en desacuerdo," y un 2,7% permanece "neutral," reflejando opiniones menos favorables o indiferentes.

### Segunda dimensión Capacidad de respuesta

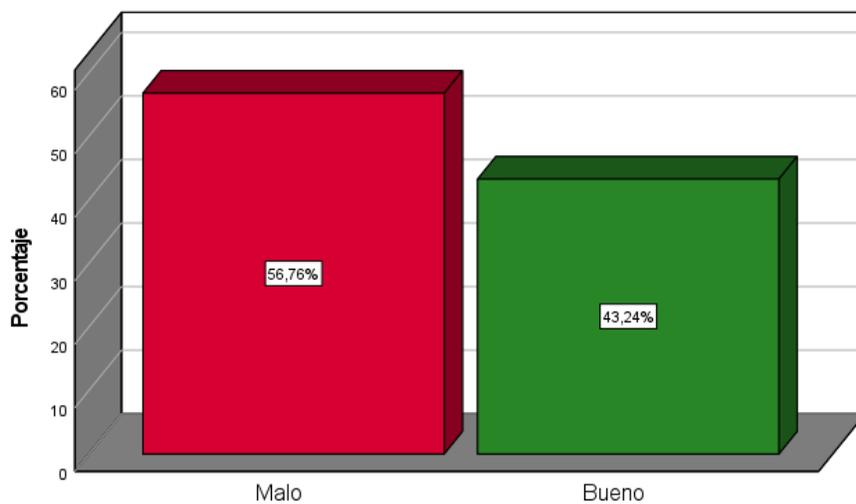
**Tabla 14**

*Capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	21	56,8	56,8	56,8
Bueno	16	43,2	43,2	100,0
Total	37	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 11:** Dimensión Capacidad de respuesta



*Fuente: elaboración propia*

Los resultados sobre la dimensión de capacidad de respuesta en la Institución Educativa Inicial, indican que un 56,8% de los encuestados califica la capacidad de respuesta del

servicio como "mala", mientras que un 43,2% lo considera "bueno". Esta evaluación muestra una clara insatisfacción predominante entre los padres y representantes, lo que sugiere que la institución enfrenta desafíos significativos en la atención a las necesidades y requerimientos de su comunidad educativa. Esta percepción puede ser analizada a través del modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988), que destaca que la capacidad de respuesta es crucial para la satisfacción del cliente y la fidelización. La falta de eficacia en la atención podría llevar a una disminución de la confianza y a la percepción negativa de la calidad del servicio, lo que resalta la necesidad urgente de que la institución implemente estrategias de mejora en su capacidad de respuesta, asegurando que se atiendan de manera efectiva las inquietudes y solicitudes de los padres y estudiantes.

### **Resultados de los ítems de la dimensión Capacidad de respuesta**

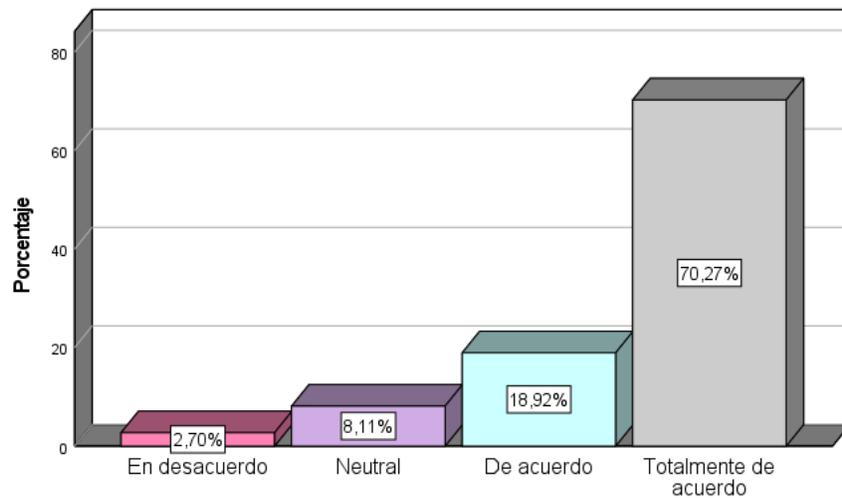
**Tabla 15**

*La dirección y docentes atienden con rapidez*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
En desacuerdo	1	2,7	2,7	2,7
Neutral	3	8,1	8,1	10,8
De acuerdo	7	18,9	18,9	29,7
Totalmente de acuerdo	26	70,3	70,3	100,0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 12:** La dirección y docentes atienden con rapidez



Fuente: elaboración propia

Los resultados sobre la percepción de la rapidez con la que la dirección y los docentes atienden a los usuarios muestran una valoración altamente positiva. El 70,3% de los participantes se encuentra "totalmente de acuerdo" en que la atención es rápida, lo cual representa la mayor proporción de respuestas y sugiere una percepción de eficiencia destacada en el servicio brindado. A este grupo se suma un 18,9% de encuestados que está "de acuerdo," elevando el total de respuestas favorables al 89,2%, lo que evidencia una sólida mayoría de usuarios satisfechos con la rapidez de atención. En contraste, solo un 2,7% de los participantes está "en desacuerdo" y un 8,1% se muestra "neutral," lo que sugiere una mínima insatisfacción o indiferencia hacia este aspecto.

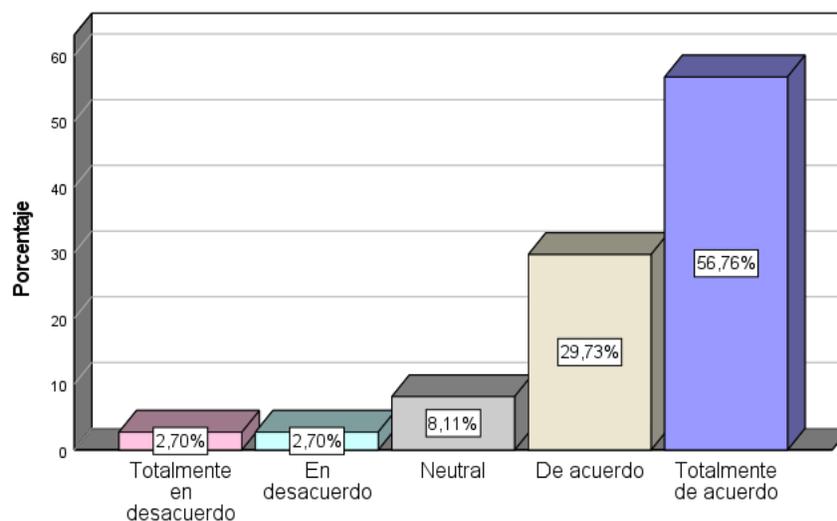
**Tabla 16**

*Existe predisposición por parte de la dirección y docentes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2,7	2,7	2,7
En desacuerdo	1	2,7	2,7	5,4
Neutral	3	8,1	8,1	13,5
De acuerdo	11	29,7	29,7	43,2
Totalmente de acuerdo	21	56,8	56,8	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

*Figura 13: Existe predisposición por parte de la dirección y docentes*



Fuente: elaboración propia

Los resultados sobre la predisposición de la dirección y docentes muestran una percepción principalmente positiva. Un 56,8% de los participantes está "totalmente de acuerdo" en que existe una predisposición favorable, siendo esta la categoría de mayor frecuencia, lo que sugiere que más de la mitad de los encuestados percibe una actitud proactiva y accesible en la atención brindada. A este grupo se suma un 29,7% que está "de acuerdo," alcanzando así

un 86,5% de respuestas positivas en total, lo que refleja una apreciación mayoritaria del esfuerzo y disposición de la dirección y docentes para atender a los usuarios. En menor medida, un 8,1% de los participantes se muestra "neutral," mientras que un pequeño 5,4% está en desacuerdo (incluyendo un 2,7% "totalmente en desacuerdo"), lo cual evidencia una percepción minoritaria de insatisfacción o falta de predisposición.

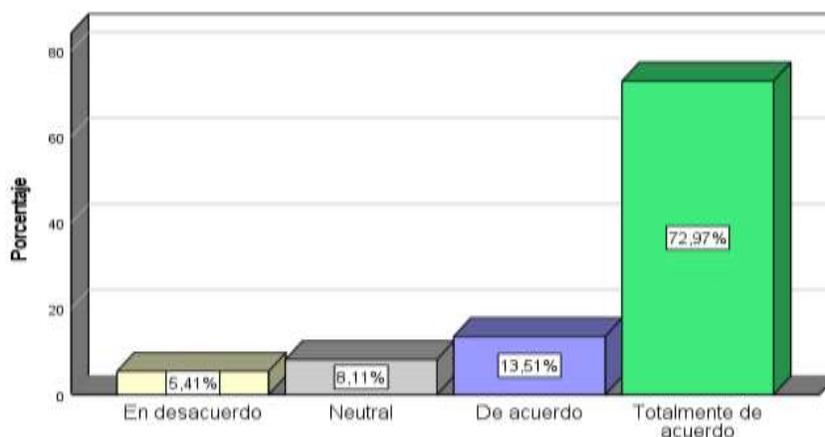
**Tabla 17**

*La dirección y docentes siempre están dispuestos para responder a sus dudas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	5,4	5,4	5,4
Neutral	3	8,1	8,1	13,5
De acuerdo	5	13,5	13,5	27,0
Totalmente de acuerdo	27	73,0	73,0	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 14:** *La dirección y docentes siempre están dispuestos para responder a sus dudas*



Fuente: elaboración propia

Los resultados sobre la disposición de la dirección y los docentes para responder a las dudas de los usuarios revelan una percepción muy favorable. Un 73,0% de los encuestados está

"totalmente de acuerdo" en que siempre están dispuestos a atender sus inquietudes, lo que indica un alto nivel de satisfacción con la accesibilidad y la disposición del personal educativo. Además, un 13,5% de los participantes se muestra "de acuerdo," elevando el total de respuestas positivas al 86,5%. En contraste, solo un 5,4% está "en desacuerdo," y un 8,1% opta por una postura "neutral," lo que sugiere que la insatisfacción es mínima y que la mayoría de los usuarios percibe una actitud proactiva y solidaria por parte de la dirección y docentes.

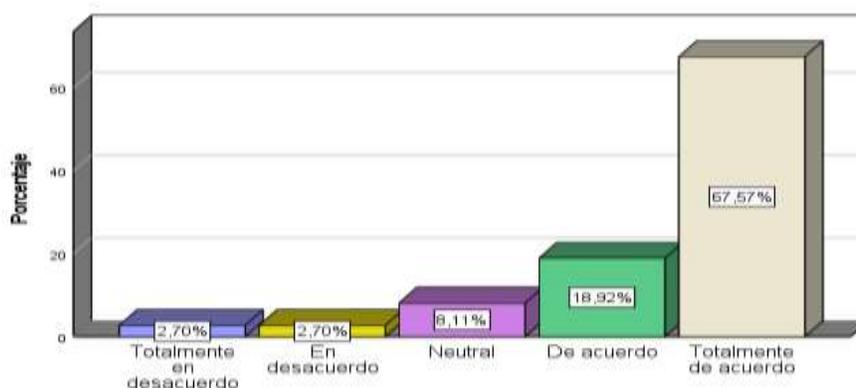
**Tabla 18**

*Como considera la explicación o respuesta por parte de la institución*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
En desacuerdo	1	3,0	3,0	5,0
Neutral	3	8,0	8,0	13,0
De acuerdo	7	19,0	19,0	31,0
Totalmente de acuerdo	25	68,0	68,0	100,0
Total	37	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 15:** *Como considera la explicación o respuesta por parte de la institución*



*Fuente: elaboración propia*

Los resultados de la tabla evidencian que el 68% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo y el 19% de acuerdo con la calidad de las explicaciones o respuestas brindadas por la institución. Solo un 8% adopta una postura neutral, mientras que las opiniones negativas son mínimas: 3% en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo, sumando apenas un 5%. Estos datos reflejan que la percepción de los padres o usuarios en relación con la atención informativa por parte de la institución es altamente favorable, constituyéndose como un indicador clave de la calidad del servicio educativo, especialmente en lo que respecta a la comunicación efectiva entre la institución y la comunidad educativa.

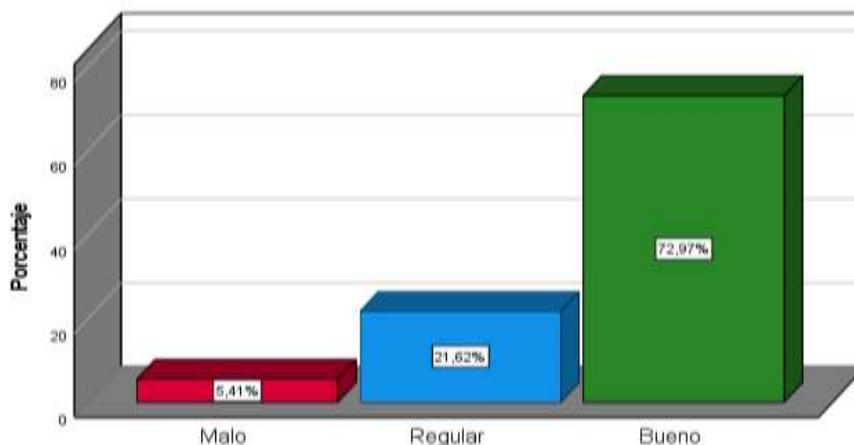
### Tercera dimensión Seguridad

**Tabla 19**  
*Seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	2	5,4	5,4	5,4
Regular	8	21,6	21,6	27,0
Bueno	27	73,0	73,0	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 16: Dimensión Seguridad**



Fuente: elaboración propia

Los resultados correspondientes a la dimensión de seguridad, revelan que un 73,0% de los encuestados considera la seguridad como "buena", mientras que un 21,6% la califica como "regular" y solo un 5,4% como "mala". Esta percepción positiva sugiere que la institución ha implementado medidas adecuadas para garantizar un ambiente seguro para los niños, lo que es fundamental en la educación inicial. Según la teoría de la calidad del servicio de Zeithaml, Parasuraman y Berry, la seguridad es una de las dimensiones clave que influyen en la satisfacción del cliente, ya que refleja la confianza que tienen los padres en la institución para proteger a sus hijos. Sin embargo, a pesar de la percepción mayoritariamente favorable, es esencial que la institución mantenga y continúe mejorando estos estándares de seguridad, dado que la tranquilidad de los padres es un componente vital para la confianza en el servicio educativo.

### **Resultados de los ítems de la dimensión Seguridad**

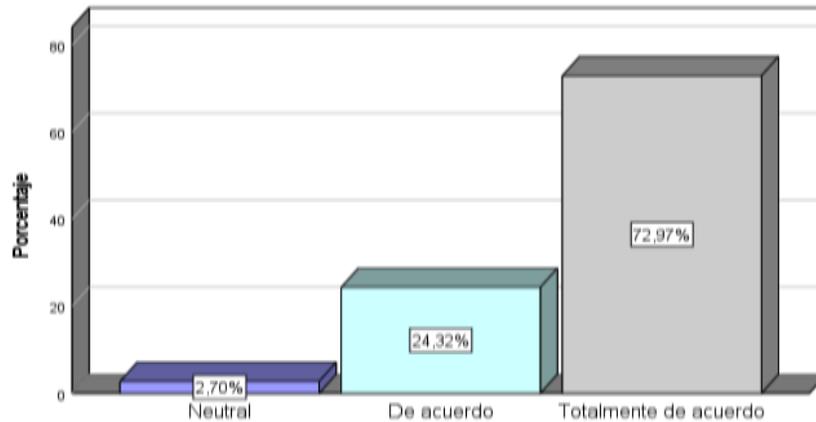
**Tabla 20**

*Cuán amable es la dirección y el personal docente en la institución*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Neutral	1	2,7	2,7	2,7
De acuerdo	9	24,3	24,3	27,0
Totalmente de acuerdo	27	73,0	73,0	100,0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 17:** *Cuán amable es la dirección y el personal docente en la institución*



*Fuente: elaboración propia*

Los resultados sobre la amabilidad de la dirección y el personal docente en la institución reflejan una percepción muy favorable por parte de los encuestados. Un notable 73,0% de los participantes está "totalmente de acuerdo" en que la dirección y el personal docente son amables, lo que indica una alta satisfacción con la actitud y el trato que reciben en su interacción con el personal educativo. Complementando este dato, un 24,3% de los encuestados se encuentra "de acuerdo," lo que suma un total del 97,3% de respuestas positivas, evidenciando que prácticamente la totalidad de los usuarios valora positivamente la amabilidad del personal. En contraste, solo un 2,7% opta por una respuesta "neutral," lo que sugiere que hay muy pocos participantes que no tienen una opinión definida sobre este aspecto.

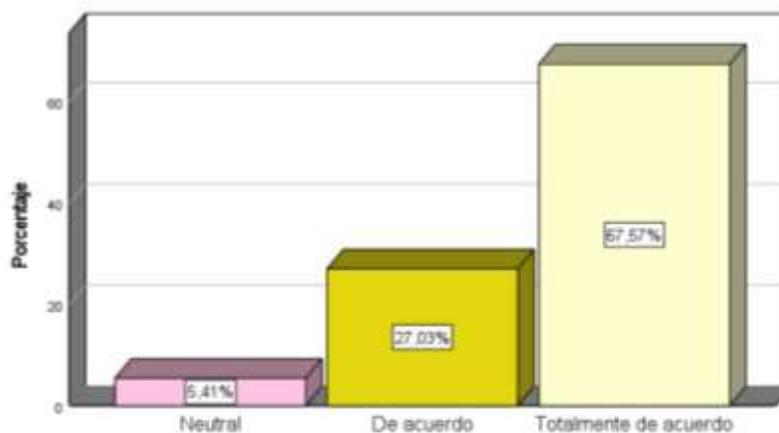
**Tabla 21**

*El comportamiento de la dirección y el personal docente de la institución, ¿trasmite confianza?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	2	5,4	5,4	5,4
De acuerdo	10	27,0	27,0	32,4
Totalmente de acuerdo	25	67,6	67,6	100,0
Total	37	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 18:** *El comportamiento de la dirección y el personal docente de la institución, ¿trasmite confianza?*



*Fuente: elaboración propia*

Los resultados sobre la percepción del comportamiento de la dirección y el personal docente en cuanto a la transmisión de confianza son notablemente positivos. Un 67,6% de los encuestados se manifiesta "totalmente de acuerdo" en que la dirección y el personal docente generan un ambiente de confianza, lo que sugiere que una amplia mayoría de los usuarios percibe una actitud accesible y confiable por parte del personal educativo. Además, un 27,0%

de los participantes se encuentra "de acuerdo," lo que eleva el total de respuestas favorables al 94,6%, indicando que prácticamente todos los encuestados aprecian la capacidad de la institución para inspirar confianza en su funcionamiento y en la relación con sus usuarios. Por otro lado, solo un 5,4% opta por una respuesta "neutral," lo que indica que la insatisfacción o falta de opinión en este aspecto es mínima.

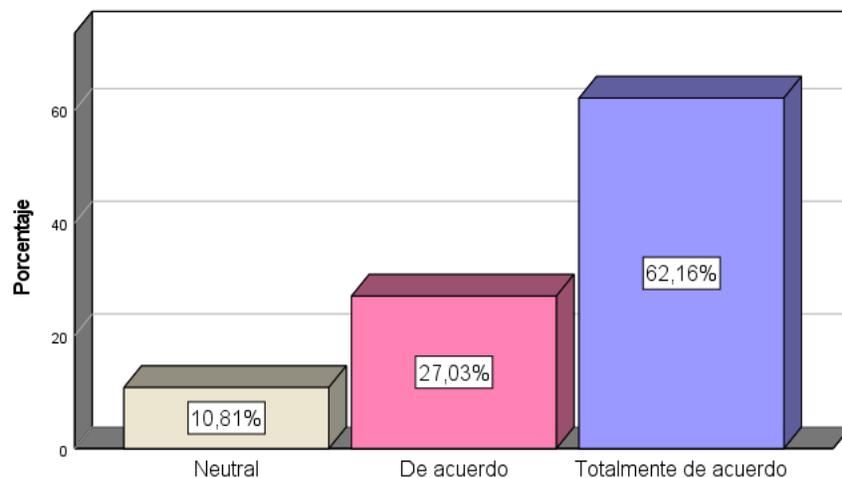
**Tabla 22**

*¿Usted se siente seguro con el servicio educativo que brinda la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	4	10,8	10,8	10,8
De acuerdo	10	27,0	27,0	37,8
Totalmente de acuerdo	23	62,2	62,2	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 19:** *¿Usted se siente seguro con el servicio educativo que brinda la institución?*



Fuente: elaboración propia

Los resultados relacionados con la sensación de seguridad de los encuestados respecto al servicio educativo que brinda la institución son muy positivos. Un 62,2% de los participantes

expresa estar "totalmente de acuerdo" en que se sienten seguros con el servicio educativo, lo que indica una fuerte confianza en la calidad y efectividad de la educación que reciben. Adicionalmente, un 27,0% de los encuestados está "de acuerdo," lo que suma un total del 89,2% de respuestas favorables, revelando que casi todos los usuarios tienen una percepción positiva sobre la seguridad y confiabilidad del servicio educativo. Por otro lado, un 10,8% de los participantes se posiciona en un punto "neutral," lo que sugiere que hay una mínima cantidad de usuarios que no tienen una opinión clara al respecto.

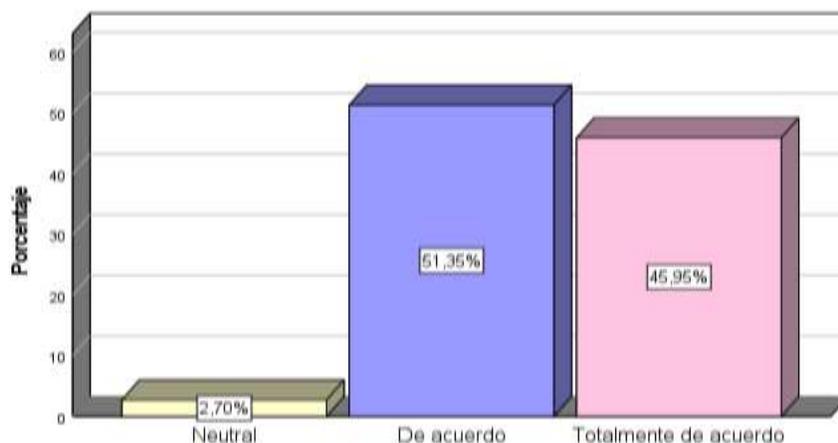
**Tabla 23**

*¿Como considera el conocimiento y preparación de la institución al responder sus dudas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	1	2,7	2,7	2,7
De acuerdo	19	51,4	51,4	54,1
Totalmente de acuerdo	17	45,9	45,9	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 20:** *¿Como considera el conocimiento y preparación de la institución al responder sus dudas?*



Fuente: elaboración propia

Los resultados sobre la percepción del conocimiento y la preparación de la institución al responder las dudas de los encuestados revelan una apreciación general bastante positiva. Un 45,9% de los participantes está "totalmente de acuerdo" en que la institución demuestra un buen nivel de conocimiento y preparación en sus respuestas, lo que sugiere que una parte significativa de los usuarios se siente satisfecha con la atención que reciben. Complementando esta cifra, un 51,4% de los encuestados se muestra "de acuerdo," lo que lleva el total de respuestas positivas al 97,3%, indicando que casi todos los participantes valoran positivamente la capacidad del personal para abordar y resolver sus inquietudes. Solo un 2,7% opta por una respuesta "neutral," lo que sugiere que la insatisfacción o ambivalencia sobre este aspecto es prácticamente inexistente.

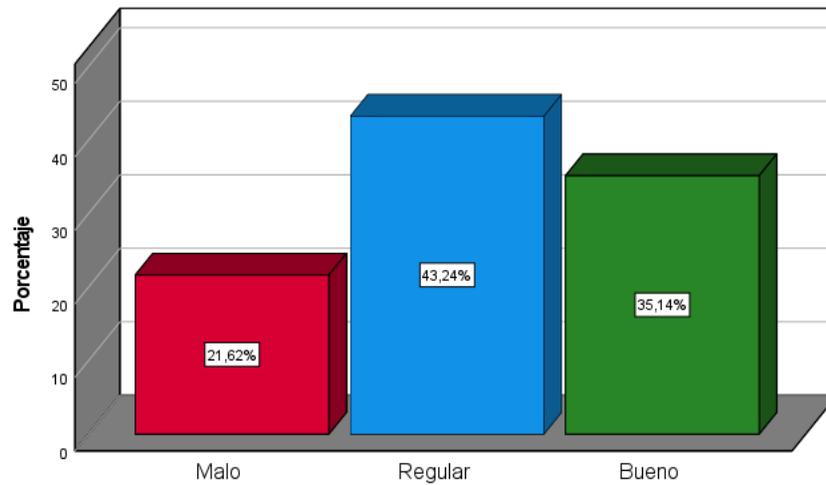
#### **Cuarta dimensión Tangibilidad**

**Tabla 24**  
*Tangibilidad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Malo	8	21,6	21,6	21,6
Regular	16	43,2	43,2	64,9
Bueno	13	35,1	35,1	100,0
Total	37	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 21: Dimensión Tangibilidad**



*Fuente: elaboración propia*

En la dimensión de tangibilidad de la calidad de servicio, los resultados indican que el 21,6% de los encuestados califica esta dimensión como "mala", el 43,2% la considera "regular" y un 35,1% la evalúa como "buena". Estos datos sugieren que, aunque un número significativo de padres percibe aspectos tangibles del servicio educativo, como la infraestructura y los recursos, como adecuados, una parte considerable siente que hay áreas que requieren mejoras. La teoría SERVQUAL, desarrollada por Zeithaml, Parasuraman y Berry, subraya que la tangibilidad, que incluye instalaciones físicas y materiales, es crucial para la formación de las expectativas de los usuarios y su satisfacción general. Así, es vital que la institución se enfoque en mejorar los aspectos tangibles, ya que esto no solo podría elevar la percepción del servicio, sino también fortalecer la confianza y la satisfacción de los padres, contribuyendo a una imagen institucional más robusta.

## Resultados de los ítems de la dimensión Tangibilidad

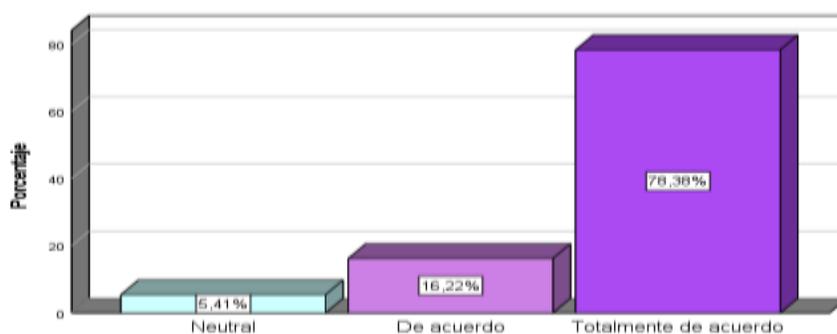
**Tabla 25**

*¿Usted cree que la institución esta adecuadamente ubicada para brindar sus servicios?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	2	5,4	5,4	5,4
De acuerdo	6	16,2	16,2	21,6
Totalmente de acuerdo	29	78,4	78,4	100,0
Total	37	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 22:** *¿Usted cree que la institución esta adecuadamente ubicada para brindar sus servicios?*



*Fuente: elaboración propia*

Los resultados sobre la ubicación de la institución para brindar sus servicios reflejan una clara percepción favorable entre los encuestados. Un abrumador 78,4% de los participantes se manifiesta "totalmente de acuerdo" en que la institución está adecuadamente ubicada para ofrecer sus servicios, lo que sugiere que la mayoría de los usuarios valora positivamente la accesibilidad y conveniencia del lugar. Además, un 16,2% de los encuestados también está "de acuerdo," elevando el total de respuestas afirmativas al 94,6%, lo que indica que casi todos los participantes creen que la ubicación contribuye de manera efectiva al

funcionamiento de la institución. Solo un 5,4% se sitúa en una respuesta "neutral," lo que implica que la insatisfacción o incertidumbre sobre este aspecto es mínima.

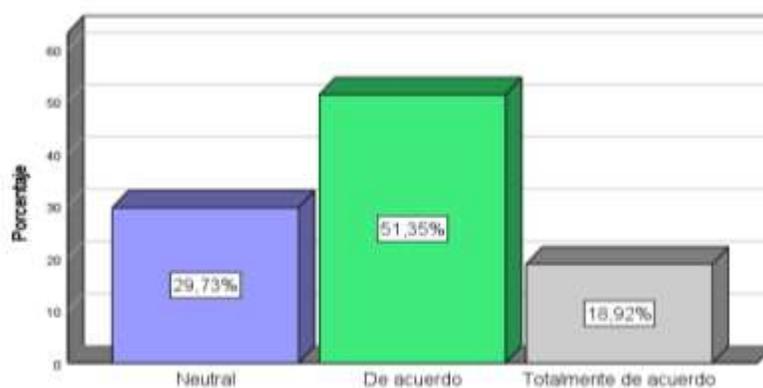
**Tabla 26**

*¿Como calificaría el mantenimiento de las instalaciones de la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	11	29,7	29,7	29,7
De acuerdo	19	51,4	51,4	81,1
Totalmente de acuerdo	7	18,9	18,9	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 23:** *¿Como calificaría el mantenimiento de las instalaciones de la institución?*



Fuente: elaboración propia

Los resultados sobre la calificación del mantenimiento de las instalaciones de la institución revelan una percepción mixta entre los encuestados, aunque predominantemente positiva. Un 51,4% de los participantes se muestra "de acuerdo" en que el mantenimiento es adecuado, lo que indica que más de la mitad de los encuestados considera que las instalaciones están en condiciones aceptables. Sin embargo, un 29,7% de los encuestados se posiciona en una respuesta "neutral," lo que sugiere que una parte significativa de la muestra tiene opiniones no definidas o no siente una fuerte inclinación hacia un juicio positivo o negativo respecto al

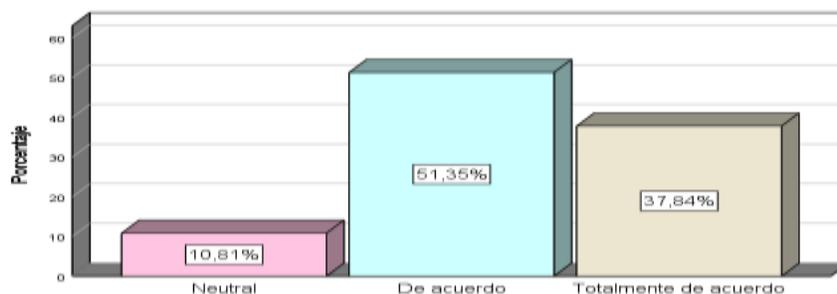
mantenimiento. Solo un 18,9% de los participantes se declara "totalmente de acuerdo," lo que indica que, aunque hay una buena cantidad de personas que aprecian el mantenimiento, hay margen para mejorar.

**Tabla 27**

*¿Como considera los mobiliarios (mesas, escritorios, pizarras) de la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	4	10,8	10,8	10,8
De acuerdo	19	51,4	51,4	62,2
Totalmente de acuerdo	14	37,8	37,8	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Figura 24:** *¿Como considera los mobiliarios (mesas, escritorios, pizarras) de la institución?*



Fuente: elaboración propia

Los resultados sobre la percepción de los mobiliarios de la institución, que incluyen mesas, escritorios y pizarras, muestran una evaluación en su mayoría positiva por parte de los encuestados. Un significativo 51,4% de los participantes se declara "de acuerdo," lo que sugiere que consideran que los mobiliarios cumplen con las expectativas y necesidades educativas de los usuarios. Además, un 37,8% de los encuestados se manifiesta "totalmente de acuerdo," lo que indica una fuerte aprobación respecto a la calidad y funcionalidad de los mobiliarios disponibles. En contraste, solo un 10,8% se sitúa en una respuesta "neutral," lo que revela que hay pocos encuestados que no tienen una opinión definida sobre este aspecto.

Estos porcentajes reflejan que, en general, los usuarios están satisfechos con los mobiliarios de la institución, aunque también se podría considerar que el pequeño porcentaje de respuestas neutrales podría sugerir que algunos aspectos específicos aún requieren atención o mejora.

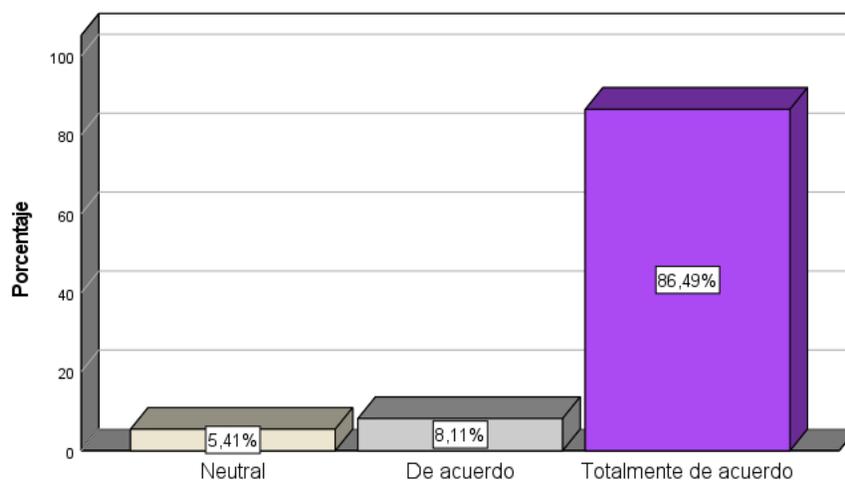
**Tabla 28**

*¿Como considera la imagen del personal docente de la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	2	5,4	5,4	5,4
De acuerdo	3	8,1	8,1	13,5
Totalmente de acuerdo	32	86,5	86,5	100,0
Total	37	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 25:** *¿Como considera la imagen del personal docente de la institución?*



*Fuente: elaboración propia*

Los resultados sobre la percepción de la imagen del personal docente de la institución indican un notable nivel de satisfacción entre los encuestados. Un abrumador 86,5% de los participantes se manifiesta "totalmente de acuerdo" con que la imagen del personal docente es positiva, lo que sugiere una fuerte aprobación y confianza en la labor educativa y la

profesionalidad del equipo docente. Solo un 8,1% se muestra "de acuerdo," lo que refuerza la idea de que la percepción general es favorable, aunque en un grado menos intenso. Además, un pequeño 5,4% de los encuestados opta por una respuesta "neutral," lo que implica que casi todos los participantes tienen una opinión clara sobre el personal docente, ya sea positiva o decididamente favorable.

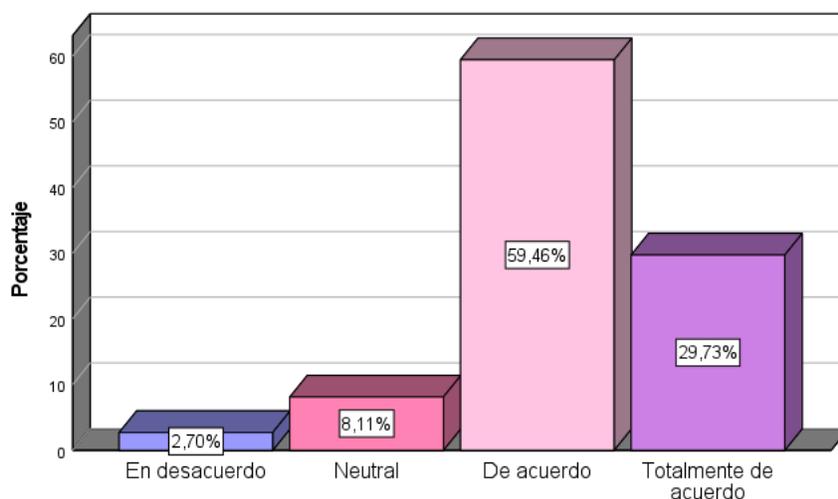
**Tabla 29**

*En el aula, ¿cómo describiría los materiales didácticos usados con los niños?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2,7	2,7	2,7
Neutral	3	8,1	8,1	10,8
De acuerdo	22	59,5	59,5	70,3
Totalmente de acuerdo	11	29,7	29,7	100,0
Total	37	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 26:** *En el aula, ¿cómo describiría los materiales didácticos usados con los niños?*



*Fuente: elaboración propia*

Los resultados de la percepción sobre los materiales didácticos utilizados en el aula indican una tendencia positiva y favorable hacia los recursos educativos disponibles para los niños.

Un significativo 59,5% de los encuestados se manifiesta "de acuerdo" con la calidad o adecuación de estos materiales, lo que sugiere que la mayoría considera que los recursos son útiles y pertinentes para el aprendizaje. Además, un 29,7% complementa esta opinión al estar "totalmente de acuerdo," lo que refuerza aún más la valoración positiva hacia el uso de estos materiales didácticos. Por otro lado, solo un 2,7% de los participantes expresa estar "en desacuerdo," y un 8,1% opta por una respuesta "neutral," lo que evidencia que las opiniones negativas o inciertas son mínimas en comparación con la clara mayoría que aprueba el uso de los materiales en el aula.

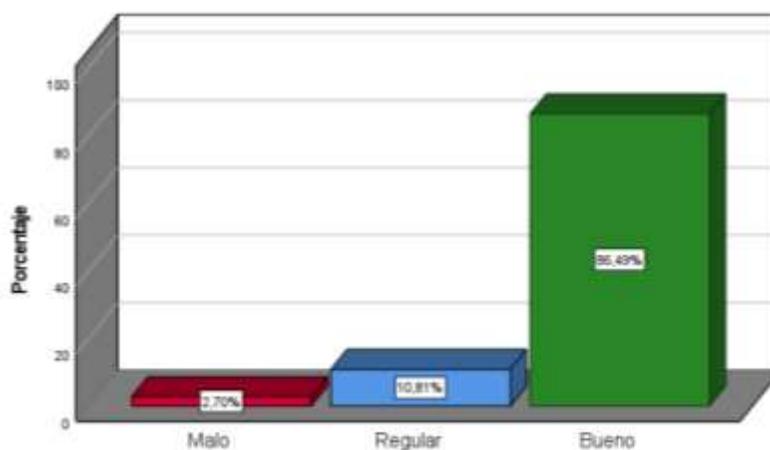
### Quinta dimensión Empatía

**Tabla 30**  
*Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	1	2,7	2,7	2,7
Regular	4	10,8	10,8	13,5
Bueno	32	86,5	86,5	100,0
Total	37	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 27: Dimensión Empatía**



*Fuente: elaboración propia*

En la dimensión de empatía de la calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito, los resultados indican que solo el 2,7% de los encuestados califica este aspecto como "malo", mientras que un 10,8% lo considera "regular" y un destacado 86,5% lo evalúa como "bueno". Este último porcentaje resalta una percepción abrumadoramente positiva entre los padres sobre la atención y el trato que reciben, lo cual es esencial en un entorno educativo donde la empatía contribuye a una relación de confianza y colaboración entre los educadores y las familias. De acuerdo con la teoría SERVQUAL, la empatía se define como la atención personalizada y el cuidado que se brinda a los clientes, elementos que son cruciales para garantizar una experiencia educativa satisfactoria. La alta calificación en esta dimensión sugiere que la institución ha logrado establecer un ambiente donde los padres sienten que sus necesidades y preocupaciones son atendidas, lo que no solo mejora la satisfacción familiar, sino que también puede impactar positivamente en el desarrollo y aprendizaje de los niños. Sin embargo, es importante que la institución continúe monitoreando y mejorando este aspecto, asegurándose de que incluso aquellos pocos que perciben una falta de empatía reciban la atención adecuada.

### **Resultados de los ítems de la dimensión Empatía**

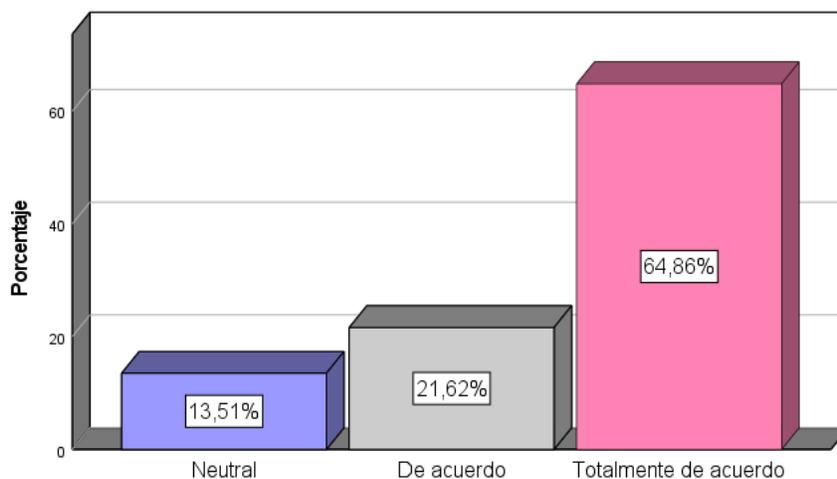
**Tabla 31**

*¿La institución brinda una atención individualizada o personalizada?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Neutral	5	13,5	13,5	13,5
De acuerdo	8	21,6	21,6	35,1
Totalmente de acuerdo	24	64,9	64,9	100,0
Total	37	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 28:** ¿La institución brinda una atención individualizada o personalizada?



*Fuente: elaboración propia*

Los resultados obtenidos sobre la percepción de la atención individualizada o personalizada brindada por la institución reflejan una clara tendencia hacia la satisfacción de los encuestados. Un notable 64,9% de los participantes se manifiestan "totalmente de acuerdo" en que la institución ofrece este tipo de atención, lo que sugiere que la mayoría de los encuestados percibe un compromiso efectivo por parte del personal educativo en proporcionar un apoyo adaptado a las necesidades individuales de los estudiantes. Además, un 21,6% se muestra "de acuerdo," lo que incrementa la proporción de quienes consideran que la atención personalizada es parte integral de la propuesta educativa. En contraste, solo un 13,5% opta por una respuesta "neutral," lo que indica que las opiniones sobre la falta de atención personalizada son mínimas.

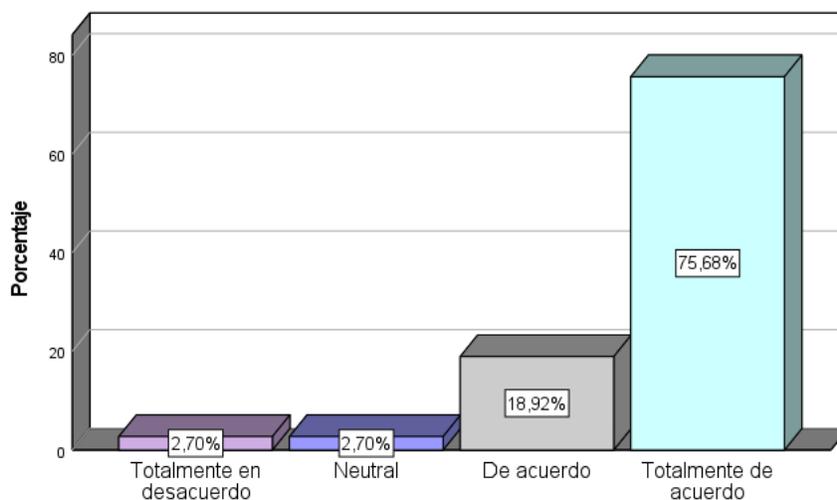
**Tabla 32**

*¿La institución comprende las diferentes situaciones de los padres de familia?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente en desacuerdo	1	2,7	2,7	2,7
Neutral	1	2,7	2,7	5,4
De acuerdo	7	18,9	18,9	24,3
Totalmente de acuerdo	28	75,7	75,7	100,0
Total	37	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 29:** *¿La institución comprende las diferentes situaciones de los padres de familia?*



*Fuente: elaboración propia*

Los resultados de la encuesta sobre la comprensión de la institución respecto a las diferentes situaciones de los padres de familia revelan un alto nivel de acuerdo con esta afirmación. En particular, un contundente 75,7% de los encuestados se manifiestan "totalmente de acuerdo," indicando que la mayoría de los padres perciben un esfuerzo significativo por parte de la institución para entender y atender sus realidades y necesidades. Además, un 18,9% se muestra "de acuerdo," lo que también contribuye a una visión positiva sobre la capacidad de

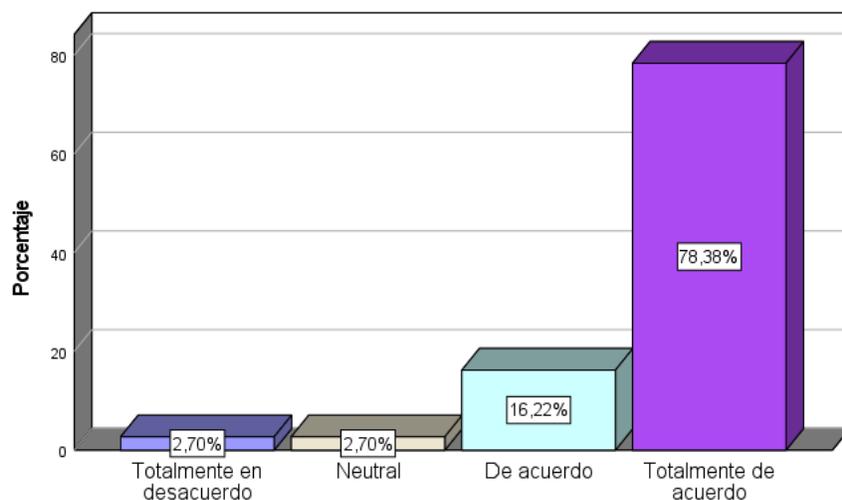
la institución para relacionarse con las diversas circunstancias familiares. Por otro lado, solo un 2,7% de los participantes se declara "totalmente en desacuerdo," y otro 2,7% opta por una postura "neutral," lo que sugiere que las opiniones desfavorables son excepcionales.

**Tabla 33**  
¿La institución se preocupa por los estudiantes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2,7	2,7	2,7
Neutral	1	2,7	2,7	5,4
De acuerdo	6	16,2	16,2	21,6
Totalmente de acuerdo	29	78,4	78,4	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 30:** ¿La institución se preocupa por los estudiantes?



Fuente: elaboración propia

Los resultados de la encuesta sobre si la institución se preocupa por los estudiantes muestran una fuerte percepción positiva entre los encuestados. Un notable 78,4% de los participantes se manifiestan "totalmente de acuerdo" con la afirmación de que la institución demuestra

interés y preocupación por sus estudiantes, lo que indica una sólida confianza en la atención que reciben. Complementariamente, un 16,2% se declara "de acuerdo," lo que añade a la impresión general de que la institución se compromete activamente con el bienestar estudiantil. Por otro lado, las opiniones desfavorables son mínimas, ya que solo un 2,7% de los encuestados se muestran "totalmente en desacuerdo" y otro 2,7% optan por una postura "neutral," lo que sugiere que la gran mayoría percibe positivamente el compromiso de la institución con sus estudiantes.

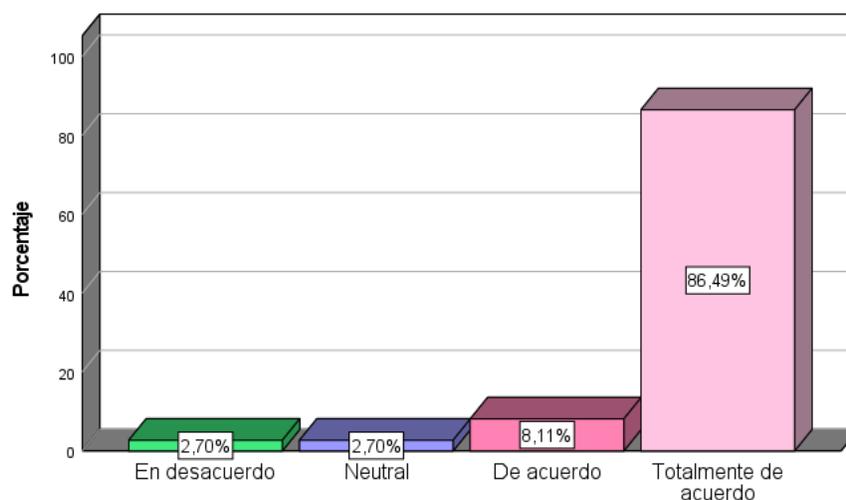
**Tabla 34**

*¿La institución tiene horarios convenientes para todos los estudiantes?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
En desacuerdo	1	2,7	2,7	2,7
Neutral	1	2,7	2,7	5,4
De acuerdo	3	8,1	8,1	13,5
Totalmente de acuerdo	32	86,5	86,5	100,0
Total	37	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 31:** ¿La institución tiene horarios convenientes para todos los estudiantes?



Fuente: elaboración propia

Los resultados sobre la percepción de los horarios de la institución revelan una abrumadora aprobación por parte de los encuestados, indicando que la mayoría considera que los horarios son convenientes para todos los estudiantes. Un impresionante 86,5% de los participantes se encuentra "totalmente de acuerdo" con esta afirmación, lo que refleja un alto nivel de satisfacción respecto a la flexibilidad y adecuación de los horarios ofrecidos. Asimismo, un 8,1% adicional se manifiesta "de acuerdo," lo que refuerza la idea de que la mayoría de los estudiantes se sienten cómodos y favorecidos por los tiempos establecidos para las actividades académicas. Por otro lado, solo un 2,7% se muestra "en desacuerdo" y otro 2,7% opta por una respuesta "neutral," lo que indica que las opiniones negativas son mínimas y no representan una preocupación significativa dentro del grupo encuestado.

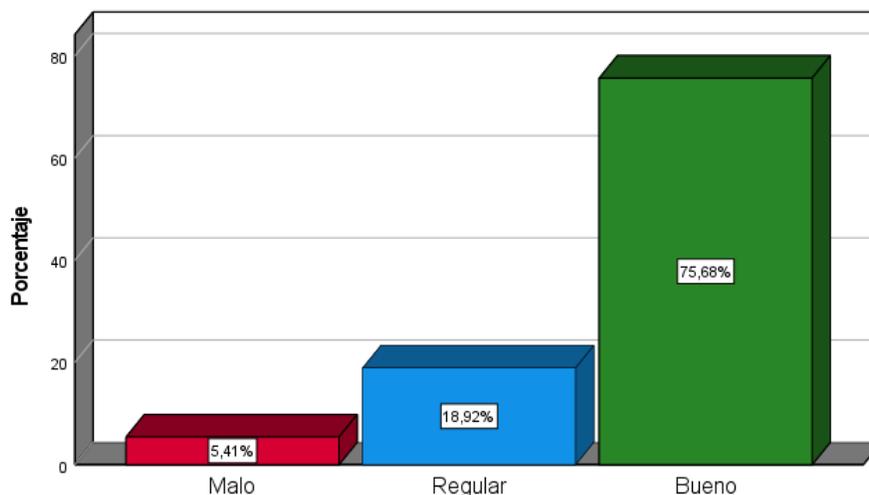
## Objetivo general

**Tabla 35**  
*Calidad de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	2	5,4	5,4	5,4
Regular	7	18,9	18,9	24,3
Bueno	28	75,7	75,7	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 32:** *Calidad de servicio*



Fuente: elaboración propia

Los resultados de la investigación sobre la calidad de servicio en la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito indican que un notable 75,7% de los encuestados considera el servicio como "bueno", lo que sugiere un alto nivel de satisfacción entre los padres y/o tutores. En contraste, solo un 18,9% lo califica como "regular" y un 5,4% como "malo", lo que indica que las áreas de mejora son mínimas y que la mayoría de la comunidad educativa percibe positivamente la atención y los servicios ofrecidos. Este hallazgo es consistente con la teoría SERVQUAL, que establece que la calidad del servicio se mide a través de las

expectativas y percepciones de los usuarios; en este caso, la Institución ha logrado satisfacer las expectativas de la mayoría, lo cual es fundamental para fortalecer la confianza y la lealtad en la institución. Esta situación sugiere que la estrategia de atención y los programas implementados están alineados con las necesidades de los estudiantes y sus familias, resaltando la importancia de mantener este enfoque centrado en el usuario para seguir mejorando la calidad educativa.

## **5.2. Discusión**

En la discusión de los resultados de la presente investigación, se contrastan los hallazgos obtenidos con el antecedente de Ernst (2016) y la teoría presentada por Vargas Quiñones y Aldana de Vega (2014). En la investigación de Ernst, se empleó el modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio educativo percibida por los estudiantes, destacándose que, cuanto mayor es la brecha entre expectativas y percepciones, mayor es la insatisfacción. En contraste, los resultados obtenidos en la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito muestran una percepción positiva de la calidad del servicio, donde un 75,7% de los encuestados la califican como "buena", sugiriendo un alto nivel de satisfacción por parte de los padres y/o tutores. Estos resultados indican que la institución ha logrado cerrar la brecha entre las expectativas y la percepción, logrando satisfacer las necesidades de la mayoría de los usuarios.

En el estudio de Ernst (2016), se concluye que la calidad del servicio educativo está influenciada por deficiencias en dimensiones como Capacidad de Respuesta y Confiabilidad, lo cual afecta directamente la satisfacción del estudiante. En comparación, en la Institución Educativa Pulgarcito se destaca que la mayoría de la comunidad educativa percibe la calidad del servicio como buena, lo cual es consistente con la teoría SERVQUAL, que señala que la satisfacción está relacionada con la alineación entre expectativas y percepciones. En este

sentido, se puede inferir que las estrategias y programas implementados por la institución están orientados de manera efectiva a satisfacer las necesidades de los estudiantes y sus familias.

Por otro lado, al comparar los resultados con la teoría de calidad propuesta por Vargas Quiñones y Aldana de Vega (2014), se observa que la Institución Educativa Pulgarcito parece haber adoptado una filosofía de gestión centrada en la calidad, tal como lo sugieren los autores. La calidad, según esta teoría, debe ser consistente con la dirección estratégica de la organización y enfocarse en satisfacer al cliente, en este caso, los padres y estudiantes. Además, los resultados de la investigación indican que la institución ha conseguido mantener un enfoque estructurado para identificar y resolver problemas, así como alinearse con las demandas del mercado, lo cual contribuye a un alto nivel de satisfacción entre los usuarios del servicio.

En resumen, los resultados de la investigación sobre la calidad del servicio en la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito evidencian un nivel alto de satisfacción, lo cual se alinea tanto con el modelo SERVQUAL utilizado por Ernst (2016) como con los principios de calidad propuestos por Vargas Quiñones y Aldana de Vega (2014). La consistencia en la aplicación de estrategias centradas en la calidad y el enfoque en la satisfacción de los usuarios ha permitido a la institución alcanzar buenos resultados en la percepción del servicio educativo ofrecido.

## CAPITULO VI

### CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL

#### PARTICULAR PULGARCITO DEL DISTRITO DE SANTIAGO – CUSCO 2025

##### 6.1. Introducción

La calidad del servicio educativo depende en gran medida de la percepción de los usuarios, en este caso, los padres de familia. Esta percepción está influenciada por dimensiones clave, como la capacidad de respuesta y la tangibilidad, las cuales forman parte del modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988). De acuerdo con los resultados obtenidos, un 56,8% de los padres considera la capacidad de respuesta como "mala", evidenciando deficiencias en la atención y comunicación institucional. Asimismo, un 21,6% califica la tangibilidad como "mala" y un 43,2% como "regular", lo que señala oportunidades de mejora en infraestructura y recursos.

El modelo SERVQUAL permite identificar brechas entre las expectativas y percepciones del usuario respecto al servicio recibido, a través de cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En esta propuesta se priorizan dos: capacidad de respuesta y tangibilidad, dada su baja calificación.

##### 6.2. Objetivos Estratégicos

- a. **Fortalecer la capacidad de respuesta institucional**, garantizando una atención ágil, empática y eficiente a las familias.
- b. **Mejorar la infraestructura física**, fortaleciendo la percepción de calidad y compromiso institucional.
- c. **Fomentar la participación de la comunidad educativa** como eje transversal del proceso de mejora continua.

- d. **Elevar el nivel de satisfacción y fidelización de los padres de familia** mediante acciones concretas, sostenibles y medibles.

### 6.3. Estrategias y Acciones

#### 1. Mejora en la Capacidad de respuesta

**Tabla 36**

*Mejora en la Capacidad de respuesta*

<b>ACCIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CRONOGRAMA</b>	<b>COSTO ESTIMADO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>INDICADOR DE SEGUIMIENTO</b>
Implementación de un sistema de atención al cliente	Implementar una línea directa de atención vía WhatsApp y teléfono, con respuestas en menos de 24 h.	Enero – Marzo 2026	Sin costo directo	Coordinación académica	% de consultas atendidas en menos de 24h (meta: 90%)
Capacitación del personal docente	Talleres sobre escucha activa, gestión emocional y atención empática.	Enero 2026	S/500.00	Dirección	Nº de docentes capacitados (meta: 100%)
Creación de un protocolo de atención	Definir tiempos y procesos estandarizados para responder a consultas y solicitudes de los padres de manera clara y organizada.	Febrero 2026	Sin costo directo	Coordinación académica	Tiempo promedio de respuesta a padres (meta: <48h)
Evaluación y retroalimentación trimestral	Encuestas a padres, escucha de sugerencias y revisión de indicadores de atención y realizar ajustes según los resultados obtenidos.	Trimestral desde Marzo	S/200/año	Coordinación académica	Nivel de satisfacción en encuestas trimestrales (meta: >80%)

*Fuente: elaboración propia*

## 2. Mejora de la Tangibilidad de la Institución

**Tabla 37**  
*Mejora de la Tangibilidad*

ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	CRONOGRAMA	COSTO ESTIMADO	RESPONSABLE	INDICADOR DE SEGUIMIENTO
Renovación de infraestructura básica	Reparación de baños, pintura de aulas, adecuación de espacios comunes.	Enero – Marzo 2026	S/ 3 000.00	Dirección	% de espacios renovados (meta: 100%)
Actualización de los recursos educativos	Adquisición de materiales didácticos modernos que enriquezcan el proceso de enseñanza-aprendizaje.	Marzo 2026	S/400.00	Coordinación académica	Nº de nuevos recursos adquiridos (meta: >10)
Plan de mantenimiento preventivo	Agenda semestral de mantenimiento general de equipos e instalaciones.	Desde Marzo 2026	S/800.00/año	Dirección	Nº de mantenimientos realizados (meta: 2 anuales)
Participación activa de los padres de familia	Jornadas semestrales con padres, y docentes para proponer y evaluar mejoras.	Marzo – Diciembre 2026	Sin costo directo	Dirección	Nº de padres participantes (meta: 80% de participación)

*Fuente: elaboración propia*

#### 6.4. Gestión del Cambio

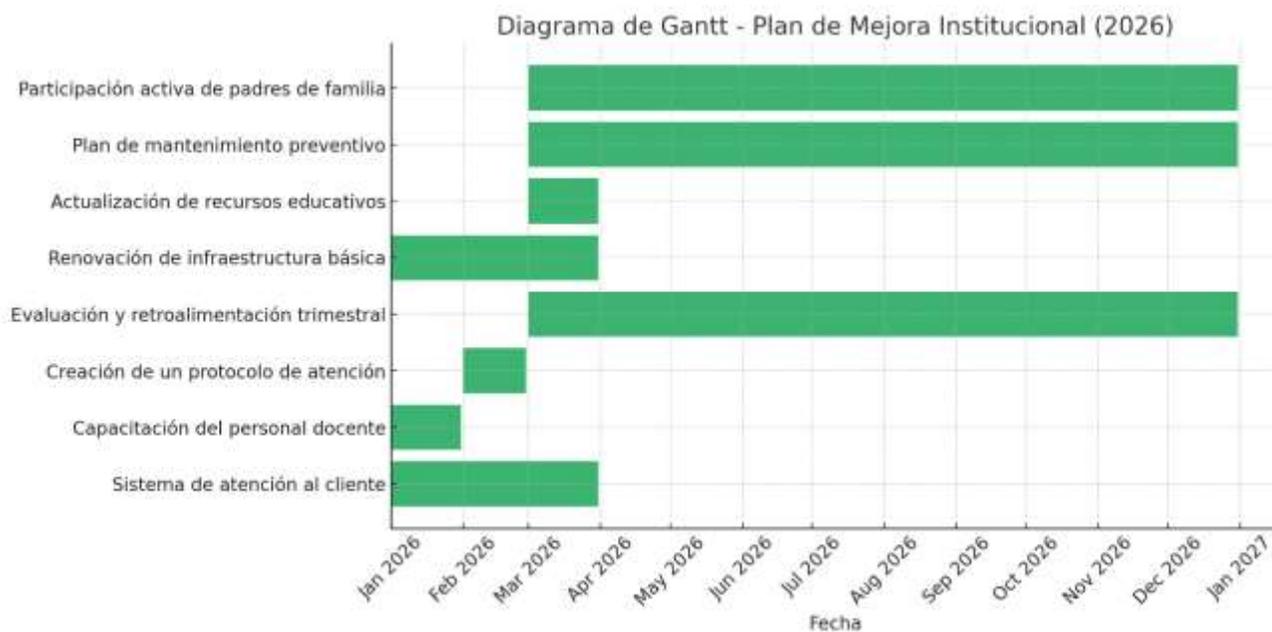
Para asegurar la implementación exitosa de la propuesta de mejora, se aplicará un enfoque de gestión del cambio estructurado y participativo:

- **Sensibilización institucional:** Se realizarán reuniones con padres y docentes para explicar los resultados del diagnóstico y la importancia de implementar mejoras en la calidad del servicio.
- **Capacitación al personal:** Se desarrollarán talleres de escucha activa, atención empática y comunicación institucional.
- **Participación activa:** Padres y docentes participarán en el diseño, ejecución y evaluación de las acciones, fomentando el sentido de corresponsabilidad.
- **Comunicación continua:** Se establecerá un canal de comunicación institucional (vía WhatsApp o boletines mensuales) para informar avances, logros y ajustar acciones.
- **Equipo de mejora:** Se designará un comité liderado por la Dirección y Coordinación Académica, con participación de un representante de los padres.
- **Monitoreo y retroalimentación:** Se aplicarán encuestas de satisfacción y reuniones periódicas para recoger sugerencias y aplicar mejoras continuas.
- **Reconocimiento:** Se promoverá el reconocimiento de buenas prácticas por parte del personal, motivando la continuidad del cambio.

Este enfoque garantiza que las acciones propuestas no solo se apliquen, sino que también sean comprendidas, aceptadas y sostenidas por la comunidad educativa.

## 6.5. Plazos para implementación

*Figura 33: Plazos de implementación de la propuesta de mejora*



Fuente: elaboración propia

Las actividades se agruparán en tres fases:

**Fase I: Preparación (Ene – Mar 2026):** Diseño, planificación y primeras ejecuciones.

**Fase II: Ejecución y seguimiento (Abr – Dic 2026):** Aplicación de acciones y evaluación.

**Fase III: Evaluación y ajustes (cada trimestre).**

## 6.6. Análisis de Posibilidades y Recursos

### a. Recursos financieros:

Se propone gestionar parte de los recursos a través donaciones voluntarias de padres, presupuesto institucional y actividades a realizarse en la institución con objetivo de mejora.

**b. Viabilidad técnica:**

Todas las acciones se encuentran dentro de la capacidad operativa de la institución, contando con talento humano capacitado y proveedores locales.

**c. Sostenibilidad:**

El plan está diseñado para mantenerse activo y revisarse de forma anual, incorporando ajustes según los resultados y las necesidades emergentes.

**d. Factores de riesgo:**

Se identifican posibles retrasos por temas presupuestarios o logísticos. Para mitigarlos, se plantea trabajar por fases y asegurar comunicación transparente con las familias.

## 6.7. Análisis Costo-Beneficio

**Tabla 38**

*Costos Totales Estimados*

<b>ACCIÓN</b>	<b>COSTO ESTIMADO</b>
<b>Capacitación del personal docente</b>	S/ 500.00
Evaluación y retroalimentación trimestral	S/ 200.00
Renovación de infraestructura básica	S/ 3,000.00
Actualización de los recursos educativos	S/ 400.00
Plan de mantenimiento preventivo	S/ 800.00
<b>TOTAL ESTIMADO</b>	<b>S/ 4,900.00</b>

*Fuente: elaboración propia*

## 6.8. Beneficios Esperados

**Tabla 39**  
*Beneficios Esperados*

<b>ÁREA DE MEJORA</b>	<b>BENEFICIOS</b>
Atención al cliente y comunicación	Mejora significativa en la relación con los padres, mayor confianza y fidelización de los padres de familia.
Capacitación docente	Personal más preparado emocional y comunicativamente, mejorando la calidad del servicio y el clima institucional.
Infraestructura y recursos	Ambientes más agradables y seguros que favorecen el aprendizaje y la permanencia escolar.
Evaluación constante	Permite identificar fallas a tiempo y aplicar soluciones con base en datos reales.
Participación de padres	Empoderamiento de los padres de familia, mayor sentido de pertenencia y corresponsabilidad educativa.

*Fuente: elaboración propia*

## 6.9. Relación Costo-Beneficio

- **Inversión Total:** S/ 4,900.00 anuales.
- **Costo promedio mensual:** Aprox. S/ 408.00.
- **Impacto:** Mejora directa en la percepción de calidad educativa, retención de estudiantes, satisfacción familiar y desempeño institucional.

## 6.10. Conclusiones

La aplicación de esta propuesta permitirá a la institución educativa mejorar significativamente la percepción y satisfacción de los padres en relación con la capacidad de respuesta y la tangibilidad del servicio.

El fortalecimiento de la comunicación y la inversión en infraestructura contribuirán a generar un ambiente educativo más confiable y de mayor calidad, beneficiando a toda la comunidad educativa.

El plan representa una alta rentabilidad social con un costo económico manejable. Invertir menos de S/ 5,000 al año por un fortalecimiento estructural, emocional, comunicativo y participativo de la comunidad educativa es altamente beneficioso. Además, la participación activa de padres y docentes amplifica el impacto sin generar costos adicionales.

## CONCLUSIONES

**Primera:** La variable de calidad de servicio muestra un 75,7% de calificaciones como "buena", lo que indica un alto nivel de satisfacción entre los padres y/o tutores. Este resultado es alentador y sugiere que la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito ha logrado establecer un servicio educativo que se alinea con las expectativas de la comunidad. Sin embargo, el 24,3% que lo califica como "regular" o "malo" destaca la importancia de no caer en la complacencia. Para mantener y aumentar la satisfacción, es fundamental que la institución implemente un sistema de retroalimentación continuo que permita a los padres y/o tutores expresar sus opiniones sobre la calidad del servicio. Este enfoque no solo ayudará a identificar áreas de mejora, sino que también demostrará un compromiso genuino con la excelencia educativa y el bienestar de los estudiantes.

**Segunda:** La fiabilidad en la calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito indica que un 54,1% de los encuestados perciben el servicio como "bueno". Este resultado sugiere que la institución ha establecido un nivel de confianza en su capacidad para cumplir con las expectativas de los padres y/o tutores, lo que es crucial para construir una relación sólida entre la institución y la comunidad. Sin embargo, el 29,7% que califica la fiabilidad como "regular" refleja la necesidad de mejorar ciertos aspectos del servicio. Esto podría incluir la implementación de procesos más eficientes y la claridad en la comunicación sobre los servicios ofrecidos. La consistencia en la entrega de los servicios educativos es fundamental, ya que influye directamente en la satisfacción y lealtad de los padres y/o tutores hacia la institución.

**Tercera:** La dimensión de capacidad de respuesta presenta un desafío significativo, ya que el 56,8% de los encuestados la califica como "mala". Esta percepción sugiere que los padres y/o tutores sienten que la atención a sus necesidades y consultas no es la adecuada, lo que puede generar frustración y desconfianza. Solo un 43,2% considera que la capacidad de respuesta es "buena", lo que implica que hay un notable margen de mejora. Es fundamental que la institución revise sus canales de comunicación y atención al cliente, implementando estrategias que garanticen un tiempo de respuesta más ágil y eficiente. Fortalecer la capacidad de respuesta no solo mejorará la percepción del servicio, sino que también fomentará un ambiente más colaborativo y de confianza entre la institución y los padres.

**Cuarta:** La dimensión de seguridad se presenta de manera favorable, con un 73,0% de los encuestados calificándola como "buena". Este hallazgo indica que los padres y/o tutores se sienten seguros respecto al entorno y el bienestar de sus hijos dentro de la institución. Un 5,4% considera que la seguridad es "mala", lo que es un indicador positivo, pero no debe ser pasado por alto. Para mantener y mejorar esta percepción, es recomendable que la institución realice evaluaciones periódicas de sus medidas de seguridad, involucrando a los padres en el proceso. La seguridad no solo debe ser una prioridad en términos físicos, sino también emocional, asegurando que todos los estudiantes se sientan protegidos y valorados en su entorno educativo.

**Quinta:** La percepción sobre la tangibilidad del servicio educativo es mixta, con un 21,6% de los encuestados evaluándola como "mala" y un 43,2% como "regular". Esto sugiere que, aunque la institución tiene algunos aspectos positivos en términos de instalaciones y recursos, existen percepciones negativas que deben ser abordadas.

La infraestructura educativa y la presentación de los servicios son fundamentales para crear una primera impresión positiva y continuar con una experiencia satisfactoria. Se recomienda que la institución invierta en la mejora de sus instalaciones, así como en la actualización de sus recursos educativos, para cumplir con las expectativas de los padres y/o tutores. Una mejora en la tangibilidad puede fortalecer la percepción general de la calidad del servicio

**Sexta:** La dimensión de empatía revela un alto nivel de satisfacción, con un 86,5% de los encuestados considerando que la atención brindada es "buena". Este resultado sugiere que el personal educativo se esfuerza por comprender y atender las necesidades de los estudiantes y sus familias, creando un ambiente de confianza y apoyo. No obstante, es crucial que la institución continúe fomentando esta cultura de empatía mediante capacitaciones regulares para el personal. Al empoderar a los educadores y administrativos en habilidades de escucha activa y comprensión emocional, se puede fortalecer aún más la relación con los padres y/o tutores, promoviendo un entorno educativo donde todos se sientan valorados y atendidos.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Dado que un 75,7% de los padres percibe una buena calidad de servicio, pero un 24,3% la considera regular o mala, se recomienda implementar un sistema de retroalimentación continua, como encuestas trimestrales, buzón virtual o reuniones participativas. Esto permitirá detectar oportunamente oportunidades de mejora y demostrar un compromiso activo con la calidad educativa y la satisfacción de las familias.

**Segunda:** Ante los niveles moderados de fiabilidad percibidos (54,1% buena y 29,7% regular), se recomienda establecer protocolos formales y sistemáticos para el cumplimiento de compromisos institucionales, asegurando una comunicación clara y transparente con los padres respecto a plazos, servicios y respuestas, lo cual fortalecerá la confianza en la institución.

**Tercera:** Frente a la calificación negativa de la capacidad de respuesta (56,8% la considera mala), se recomienda implementar un sistema efectivo de atención a los padres, como una línea directa vía WhatsApp, y capacitar al personal en atención empática y comunicación efectiva, garantizando tiempos de respuesta más ágiles y mejor experiencia para las familias.

**Cuarta:** Pese a la percepción positiva sobre la seguridad (73% buena), es importante mantener este nivel mediante evaluaciones periódicas de los protocolos de seguridad física y emocional. Se recomienda incluir a los padres en estas evaluaciones para generar confianza, corresponsabilidad y validación de las medidas implementadas.

**Quinta:** Dado que la tangibilidad presenta niveles bajos de satisfacción (21,6% mala, 43,2% regular), se recomienda realizar mejoras en la infraestructura y presentación del

servicio, priorizando el mantenimiento de baños, pintura de aulas, y adquisición de materiales didácticos actualizados que refuercen la percepción de calidad educativa.

**Sexta:** Pese al alto nivel de empatía percibida (86,5% buena), se sugiere mantener y fortalecer esta dimensión mediante capacitaciones periódicas al personal sobre escucha activa, gestión emocional y atención centrada en el usuario, garantizando relaciones cercanas, humanas y de confianza con los padres y estudiantes.

## BIBLIOGRAFIA

- Álvarez, M. I. (2021). *La percepción de la calidad del servicio educativo en jardines maternas de gestión privada de la ciudad de Córdoba [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Córdoba]*. Repositorio UNC. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.ar/handle/11086/21644>
- Banco Mundial. (2020). *Banco Mundial*. Obtenido de <https://documents.worldbank.org/curated/en/education-latin-america>
- Bustamante, M., Zerda, E., Freire, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. doi:<https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Camisión, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. PEARSON EDUCACIÓN S. A. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>
- Cardozo, L. (01 de Marzo de 2021). *ZENVIA*. Obtenido de Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales: <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Carlzon, J. (1987). *Moments of Truth*. Harper Business. Obtenido de <https://archive.org/details/momentsoftruth000carl>
- Castillo, S. (2021). *Calidad del servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en el colegio Antenor Orrego Espinoza en el distrito de laredo, provincia de Trujillo, en el año 2020 [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/29924>
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en Ciencias Sociales*. Obtenido de [Archivo PDF]: [https://educacionparatodalavida.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/10/cazau\\_pablo\\_-\\_introduccion\\_a\\_la\\_investigacion.pdf](https://educacionparatodalavida.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/10/cazau_pablo_-_introduccion_a_la_investigacion.pdf)
- Crosby, P. (1967). *Cutting the cost of quality: The defect prevention workbook for managers*. Industrial Education Institute.
- Crosby, P. B. (1979). *New York: McGraw-Hill*. Obtenido de <https://archive.org/details/qualityisfree00cros>

- Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus, Revista de Educación*, 12, 180-205. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76109911>
- Deming, W. (1982). *Out of the Crisis. Quality, Productivity and Competitive Position* (1st Edition ed.). Massachusetts Inst Technology.
- Deming, W. E. (1932). *MIT Press*. Obtenido de <https://mitpress.mit.edu/9780262541152/out-of-the-crisis/>
- Farias da Silva, D. M. (2022). *Avaliação da qualidade dos serviços educacionais da educação infantil no município de Recife [Tesis de maestría, Universidade Federal de Pernambuco]*. Repositório UFPE. Obtenido de <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/237899>
- Feigenbaum, A. (1951). *Quality Control: Principles, Practice and Administration*. (1st Edition ed.). New York City: McGraw Hill Book Company Inc.
- Feigenbaum, A. V. (1951). *New York: McGraw-Hill*. Obtenido de <https://archive.org/details/totalqualitycont0000feig>
- Gálvez, E., & Vargas, J. (2018). EL IMPACTO DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LAS EMPRESAS MEXICANAS EN FUNCIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE. *Economía y Administración*, 9(1). doi:<https://doi.org/10.5377/eya.v9i2.6657>
- Giarini, O., & Stahel, W. (1989). *The Limits to Certainty: Facing Risks in the New Service Economy*. Springer. Obtenido de <https://link.springer.com/book/10.1007/978-94-009-2548-4>
- Gonçalves de Oliveira, R. (2023). *Avaliação da qualidade percebida nos serviços educacionais da educação infantil em creches municipais de Salvador [Tesis de maestría, Universidade Federal da Bahia]*. Repositório UFBA. Obtenido de <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/35533>
- Hayes, B. (1995). *Como medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios*. España: Gestión.
- Hernández, R., & Torres, C. (2019). *Metodología la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANAEDITORES, S.A.

- Huamaní Quispe, M. L. (2021). *Factores de calidad del servicio en educación inicial: un estudio de caso [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]*. Repositorio PUCP. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17937>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI. (2023). *Estado de la niñez y adolescencia en el Perú: educación inicial*. Lima. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1676/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1676/libro.pdf)
- Ishikawa, K. (1985). *Englewood Cliffs*. Obtenido de NJ: Prentice Hall: <https://archive.org/details/whatisqualitycon0000ishi>
- Ishikawa, K. (1994). *Introducción al control de calidad*. Madrid. España: Díaz de Santos.
- Juran, J. (1995). *Managerial Breakthrough: The Classic Book on Improving Management Performance* (2da edición ed.). McGraw Hill Book Company Inc.
- Juran, J. M. (1995). *Milwaukee: ASQC Quality Press*. Obtenido de <https://archive.org/details/historyofmanagin0000unse>
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (14a edición ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de [https://www.academia.edu/43689976/Direccion\\_de\\_marketing\\_14edi\\_kotler](https://www.academia.edu/43689976/Direccion_de_marketing_14edi_kotler)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Dirección de marketing* (15 ed.). Pearson Educación. Obtenido de <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/marketing-management/P200000003132/9780133856460>
- Maqueda, J., & Llaguno, J. (1995). *Marketing estratégico para* (1ra edición ed.). Ediciones Díaz de Santos.
- Ministerio de Educación. (2022). *Reporte anual de cobertura y calidad educativa en el nivel inicial*. Lima: Ministerio de Educación.
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2017). *Calidad y excelencia* (1 ed.). Delta, Publicaciones Universitarias. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/unsaac/227378?page=256>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., Tapia, L., & Fuentes, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Revista científica, Dominio de las ciencias*, 7(4), 1430-1446. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Universidad Surcolombiana. Obtenido de [Archivo PDF]: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Mosquera, G., & Martínez, L. (2018). *CALIDAD DE SERVICIO*. Instituto Superior de Investigación y Desarrollo - ISID, Venezuela. Obtenido de <https://www.benjaminfranklinsg.com/wp-content/uploads/2020/11/LibroCalidadServicio.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO. (2019). *Informe Mundial de Seguimiento sobre la Educación Inicial*. París: UNESCO.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO. (2005). *La calidad de la educación: Dimensión y estrategias*. París: Oficina Internacional de Educación. Obtenido de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000142942>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD). (2021). *Early Childhood Education and Care*. París: OECD Publishing. doi:<https://doi.org/10.1787/888934035338>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 1(49), 41-50. doi:<https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Paredes Mamani, R. J. (2023). *Calidad del servicio educativo en instituciones educativas del nivel inicial en la provincia de Canchis – Cusco [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]*. Repositorio UNSAAC. Obtenido de <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/91011>
- Paredes, J., Mendoza, T., & Retto, P. (2023). *Percepción de la calidad del servicio educativo en las escuelas de educación superior pedagógica pública de la región San Martín, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad Católica Sedes Sapientiae]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14095/2114>
- Pérez, M. (2011). *Calidad de servicio y Atención al Cliente* (2º edición ed.). Málaga, España: Editorial ICB. Obtenido de

- [https://elibro.net/es/ereader/unsaac/113201?as\\_all=la\\_\\_calidad\\_\\_de\\_\\_servicio&as\\_all\\_op=unaccent\\_\\_icontains&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/unsaac/113201?as_all=la__calidad__de__servicio&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as)
- Pine II, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). *The Experience Economy: Work is Theatre & Every Business a Stage*. Harvard Business Press. Obtenido de <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=25715>
- Pulido, H. (2004). *ESTÁNDARES DE CALIDAD*. Obtenido de Documento para la comunidad de la UCET: [https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home\\_9/recursos/general/documentos/normatividad\\_externa/27072009/estandares\\_de\\_calidad.pdf](https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_9/recursos/general/documentos/normatividad_externa/27072009/estandares_de_calidad.pdf)
- Sarmiento Quispe, L. A. (2023). *Evaluación de la calidad del servicio educativo en instituciones iniciales privadas del distrito de San Sebastián – Cusco [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco]*. Repositorio Institucional UAC. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.13037/1234>
- Shewhart, W. A. (1931). *Economic Control of Quality of Manufactured Product*. Obtenido de New York: Van Nostrand.: <https://archive.org/details/economiccontrolo00shew>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, SINEACE. (2018). *Modelo de calidad para instituciones educativas de educación básica*. Lima: SINEACE. Obtenido de <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2018/07/Modelo-de-Calidad-Educaci%C3%B3n-B%C3%A1sica.pdf>
- Suarez Fernandez, S. M. (2023). *Infraestructura y calidad de servicio educativo en instituciones públicas de educación inicial del distrito de San Juan de Miraflores [Tesis profesional, Universidad César Vallejo]*. Repositorio UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/129876>
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (Agosto de 2017). *Investigación pura, investigación aplicada, investigación profesional*. Obtenido de Studocu: [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25374w/lectura\\_UNAD\\_%20semana1.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25374w/lectura_UNAD_%20semana1.pdf)
- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas* (3a. ed ed.). Chía: Ecoe Ediciones. Obtenido de

[https://elibro.net/es/ereader/unsaac/114317?as\\_all=la\\_\\_calidad\\_\\_de\\_\\_servicio&as\\_a ll\\_op=unaccent\\_\\_icontains&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/unsaac/114317?as_all=la__calidad__de__servicio&as_a ll_op=unaccent__icontains&prev=as)

Vázquez, R., Rodríguez, I., & Díaz, A. (1996). *Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala calsuper*. Universidad de Oviedo. Facultad de Ciencias Económicas. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10651/45832>

Velásquez, A. (2007). LA ORGANIZACIÓN, EL SISTEMA Y SU DINÁMICA: UNA VERSIÓN DESDE NIKLAS LUHMANN. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(61), 129-155. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf>

## ANEXOS

### 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

*TITULO:* “CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL PARTICULAR PULGARCITO DEL DISTRITO DE SANTIAGO – CUSCO 2024”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p style="text-align: center;"><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo es la calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024?</p> <p style="text-align: center;"><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1. ¿Cómo es la fiabilidad de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar el nivel de calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Determinar el nivel de fiabilidad de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024</p>	<p style="text-align: center;"><b>Variable</b></p> <p>Calidad de Servicio</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>a. Confiabilidad b. Capacidad de Respuesta c. Seguridad d. Tangibilidad e. Empatía</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Tipo Básica</p> <p style="text-align: center;"><b>Diseño de la investigación</b></p> <p>Investigación de tipo No Experimental</p> <p style="text-align: center;"><b>Enfoque de la investigación</b></p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p style="text-align: center;"><b>Nivel de investigación</b></p> <p>Nivel Descriptivo</p> <p style="text-align: center;"><b>Por la prolongación del tiempo</b></p> <p>Tipo Transversal</p> <p style="text-align: center;"><b>Método de la investigación</b></p> <p>Método deductivo</p>

<p>2. ¿Cuál es la capacidad de respuesta de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024?</p> <p>3. ¿Cómo es la seguridad de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024?</p> <p>4. ¿Cómo son los elementos tangibles de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – 2024?</p> <p>5. ¿Cómo es la empatía de la Institución Educativa Inicial</p>	<p>2. Determinar el nivel de capacidad de respuesta de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024</p> <p>3. Determinar el nivel de seguridad de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024</p> <p>4. Determinar el nivel de calidad de los elementos tangibles de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024</p> <p>5. Determinar el nivel de empatía de la Institución Educativa Inicial</p>		<p><b>Población de estudio</b></p> <p>- Sede Manahuañunca, etapa 2 Av. Perú: 17 padres de familia</p> <p>- Sede Wimpillay, APV. Villa Paraíso: 20 padres de familia</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Censal</p> <p>37 padres de familia</p> <p><b>Técnicas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encuestas</li> <li>2. Observación</li> </ol> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>
---	---	--	--

<p>Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024?</p> <p>6. ¿De qué manera se puede mejorar la calidad del servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago?</p>	<p>Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024</p> <p>6. Proponer una propuesta de mejora de la calidad del servicio en la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago</p>		
---	---	--	--

***2. ENCUESTA APLICADA PARA DETERMINAR LA  
CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA INICIAL PARTICULAR  
PULGARCITO, BASADO EN EL MODELO  
SERVQUAL***



## ENCUESTA

Previa un cordial saludo, soy egresada de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, de la Facultad de Administración y Turismo y tengo el agrado de dirigirme a usted para pedirle su participación en la aplicación del presente trabajo de investigación: cuyo objetivo es determinar el nivel de calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pulgarcito del distrito de Santiago – Cusco 2024. La encuesta es totalmente anónima y los datos obtenidos serán manejados con total confidencialidad, serán utilizados únicamente para fines investigativos. Se solicita veracidad en sus respuestas, no existen respuestas correctas ni incorrectas, todas las respuestas sirven.

¡Muy agradecida por su participación!

**Indicaciones: Marque el casillero donde la respuesta le parezca mejor:**

### Datos generales:

#### 1. Edad

- a) 3 años
- b) 4 años
- c) 5 años a mas

#### 2. Sexo

- a) Masculino
- b) Femenino

### **CALIDAD DEL SERVICIO**

Indicar su nivel de satisfacción en los siguientes ítems. La valoración es de acuerdo a la escala de Likert con una puntuación de 1 a 5, tal como se muestra a continuación:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Neutral	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

ÍTEMS		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>FIABILIDAD</b>						
1	¿La institución realiza el servicio de manera adecuada y confiable desde el inicio hasta el fin del servicio brindado?	1	2	3	4	5
2	Cuando usted tiene algún problema en la institución, ¿La institución muestra interés o apoyo para solucionarlo?	1	2	3	4	5
3	Cuando la institución se compromete a algo, ¿Lo cumple?	1	2	3	4	5
4	¿Cómo considera el tiempo que espera para poder ser atendido?	1	2	3	4	5
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
5	Según usted, ¿La dirección y docentes atienden con rapidez cuando usted lo necesita?	1	2	3	4	5
6	¿Existe predisposición por parte de la dirección y docentes para ser atendido?	1	2	3	4	5
7	¿La dirección y docentes siempre están dispuestos para responder a sus inquietudes o dudas?	1	2	3	4	5
8	Según usted, ¿Cómo considera la explicación o respuesta a una inquietud suya por parte de la institución?	1	2	3	4	5
<b>SEGURIDAD</b>						
9	Para usted, ¿Cuán amable es la dirección y el personal docente en la institución?	1	2	3	4	5
10	El comportamiento de la dirección y el personal docente de la institución, ¿transmite confianza?	1	2	3	4	5
11	¿Usted se siente seguro con el servicio educativo que brinda la institución?	1	2	3	4	5
12	¿Cómo considera el conocimiento y preparación de la institución al responder sus dudas e inquietudes?	1	2	3	4	5
<b>TANGIBILIDAD</b>						
13	¿Usted cree que la institución está adecuadamente ubicada para brindar sus servicios?	1	2	3	4	5
14	¿Cómo calificaría el mantenimiento de las instalaciones de la institución?	1	2	3	4	5
15	¿Cómo considera los mobiliarios (mesas, sillas, escritorios, pizarras) de la institución?	1	2	3	4	5
16	¿Cómo considera la imagen del personal docente de la institución?	1	2	3	4	5
17	En el aula, ¿cómo describiría los materiales didácticos usados con los niños?	1	2	3	4	5
<b>EMPATÍA</b>						
18	¿La institución brinda una atención individualizada o personalizada?	1	2	3	4	5

19	¿La institución comprende las diferentes situaciones de los padres de familia?	1	2	3	4	5
20	¿La institución se preocupa por los estudiantes?	1	2	3	4	5
21	Según usted, ¿La institución tiene horarios convenientes para todos los estudiantes?	1	2	3	4	5

### **3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Dr. Ana María Venero Vásquez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos por juicio de expertos

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo bachiller de la escuela profesional de Administración, y que me encuentro en el proceso de elaboración de tesis, requerimos validar mi instrumento de investigación que es la encuesta.

El título nombre del instrumento es: Escala de medición de la calidad del servicio SERVQUAL.

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Validación de instrumentos

Expresando nuestros más sincero respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



**Bach. Melani Xiomara Rozas Holgado**

DNI: 72769448

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

**Variable:** Calidad de Servicio

La cual para su medición estará fundamentada en el enfoque del modelo SERVQUAL de la calidad de servicio, el mismo que puede ser resumido en un cuestionario que evalúa las percepciones del usuario en 5 dimensiones, las cuales buscan medir y mejorar la calidad de servicio.

**Dimensiones de la variable:**

**a) Fiabilidad**

Consiste en ser capaces de dar lo que ofreces, dar el servicio de forma segura, exacta y consciente. Es decir, la empresa brinda o entrega lo que promete en base al precio, la resolución de problemas y previsión de los mismos. Cuando esta dimensión es baja, existe riesgo con la pérdida de confianza del cliente, por lo tanto, baja demanda.

- Servicio adecuado y confiable
- Resolución de problemas
- Cumplimiento de compromisos
- Tiempo de atención al usuario

**b) Capacidad de respuesta**

Brindar el servicio de forma puntual, la disponibilidad de ayudar y proveer un servicio puntual y de calidad rige esta dimensión. Dimensión enfatizada en la atención del cliente con respecto al trato a dudas, peticiones y quejas. Teniendo en cuenta la flexibilidad y habilidad de personalizar el servicio al cliente que se le ofrece.

- Rapidez
- Respuesta a problemas
- Solución de inquietudes
- Disponibilidad para atención

**c) Seguridad**

Garantizar el sentimiento de seguridad en el cliente, lograr que el cliente se sienta protegido al momento de realizar el uso del servicio; objetivo principal es inspirar confianza, a través de los premios o certificaciones que la empresa pueda tener haciendo que el cliente sienta confianza al usar sus servicios.

- Personal amable
- Comportamiento o actitud

- Credibilidad
- Profesionalidad

**d) Tangibles**

Basado en el aspecto físico de la empresa, como la apariencia física de las instalaciones de la empresa, el personal y el equipo de uso de la misma. Esta dimensión es resaltante al momento de ser establecimientos que brindan servicios en las mismas instalaciones como una agencia de turismo, hoteles o tiendas de menudeo.

- La localización
- Condición de instalaciones
- Mobiliario de la institución
- Personal
- Materiales para la comunicación

**e) Empatía**

Enfocada en la personalización de la atención de los clientes, tratando de esta forma al cliente como el único. Esta dimensión está enfocada en transmitir a los clientes que reciben un servicio enfocado en él y que es personalizado sintiéndose importantes y atendidos por la empresa.

- Atención individualizada
- Comprensión a los padres de familia
- Preocupación de los estudiantes
- Horarios

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### DATOS GENERALES

1. *Título del trabajo de investigación:* CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL PARTICULAR PULGARCITO DEL DISTRITO DE SANTIAGO – CUSCO 2024
2. *Investigador:* BACH. MELANI XIOMARA ROZAS HOLGADO

### DATOS DEL EXPERTO

1. *Nombres y Apellidos:* DR. ANA MARÍA VENERO VÁSQUEZ
2. *Grado Académico/mención:* DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN
3. *Fecha:* 09-08-2024
4. *Cargo en la Institución:* DOCENTE

### ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

COM PONEN TE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0% - 20%	Regular 21% -40%	Bueno 41% -60%	Muy bueno 61% -80%	Excelente 81%-100%
<b>FORMA</b>	1. REDACCIÓN	Los indicadores e items están redactados considerando los elementos necesarios.				75%	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				80%	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					85%
<b>CONTENIDO</b>	4. ACTUALIDAD	Es adecuado el avance de la ciencia y la tecnología.					82%
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				80%	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.				80%	

ESTRUCTURA

7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				85%	85%
8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					40%
9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				78%	

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Aplicable	X	Aplicable después de corregir		No aplicable	
-----------	---	-------------------------------	--	--------------	--

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

86% Aplicable

09 DE AGOSTO DEL 2024



DR. ANA MARÍA VENERO VÁSQUEZ

DNI:

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Lic. Adm Juvenal Ramiro González Vergara

Presente

Asunto: Validación de instrumentos por juicio de expertos

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo bachiller de la escuela profesional de Administración, y que me encuentro en el proceso de elaboración de tesis, requerimos validar mi instrumento de investigación que es la encuesta.

El título nombre del instrumento es: Escala de medición de la calidad del servicio SERVQUAL.

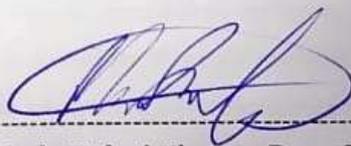
Y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Validación de instrumentos

Expresando nuestros más sincero respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



**Bach. Melani Xiomara Rozas Holgado**

DNI: 72769448

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES**

**Variable:** Calidad de Servicio

La cual para su medición estará fundamentada en el enfoque del modelo SERVQUAL de la calidad de servicio, el mismo que puede ser resumido en un cuestionario que evalúa las percepciones del usuario en 5 dimensiones, las cuales buscan medir y mejorar la calidad de servicio.

**Dimensiones de la variable:**

### **a) Fiabilidad**

Consiste en ser capaces de dar lo que ofrecemos, dar el servicio de forma segura, exacta y consciente. Es decir, la empresa brinda o entrega lo que promete en base al precio, la resolución de problemas y previsión de los mismos. Cuando esta dimensión es baja, existe riesgo con la pérdida de confianza del cliente, por lo tanto, baja demanda.

- Servicio adecuado y confiable
- Resolución de problemas
- Cumplimiento de compromisos
- Tiempo de atención al usuario

### **b) Capacidad de respuesta**

Brindar el servicio de forma puntual, la disponibilidad de ayudar y proveer un servicio puntual y de calidad rige esta dimensión. Dimensión enfatizada en la atención del cliente con respecto al trato a dudas, peticiones y quejas. Teniendo en cuenta la flexibilidad y habilidad de personalizar el servicio al cliente que se le ofrece.

- Rapidez
- Respuesta a problemas
- Solución de inquietudes
- Disponibilidad para atención

### **c) Seguridad**

Garantizar el sentimiento de seguridad en el cliente, lograr que el cliente se sienta protegido al momento de realizar el uso del servicio; objetivo principal es inspirar confianza, a través de los premios o certificaciones que la empresa pueda tener haciendo que el cliente sienta confianza al usar sus servicios.

- Personal amable
- Comportamiento o actitud

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### DATOS GENERALES

1. *Título del trabajo de investigación:* CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL PARTICULAR PULGARCITO DEL DISTRITO DE SANTIAGO – CUSCO 2024
2. *Investigador:* BACH. MELANI XIOMARA ROZAS HOLGADO

### DATOS DEL EXPERTO

1. *Nombres y Apellidos:* LIC. JUVENAL RAMIRO GONZÁLEZ VERGARA
2. *Grado Académico/mención:* ESTUDIOS DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCION GESTIÓN DEL TURISMO
3. *Fecha:* 09-08-2024
4. *Cargo en la Institución:* JEFE DE PRACTICAS

### ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0% - 20%	Regular 21% -40%	Bueno 41% -60%	Muy bueno 61% -80%	Excelente 81%-100%
FORMA	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					X
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					Y
CONTENIDO	4. ACTUALIDAD	Es adecuado el avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					Y
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.					Y
ESTRUC	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				Y	

8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.						X
9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.						X
10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.						X

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Aplicable	90%	Aplicable después de corregir		No aplicable	
-----------	-----	-------------------------------	--	--------------	--

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

90% aplicable

09 DE AGOSTO DEL 2024



-----

LIC. JUVENAL RAMIRO GONZÁLEZ VERGARA  
DNI: 23833619

**4. SOLICITUD DE PERMISO PARA APLICACIÓN DE  
ENCUESTAS**



Universidad  
Nacional de San Antonio Abad del Cusco

Facultad de Administración y Turismo  
Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

*"Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho."*

**Cusco, 9 de setiembre de 2024**

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS**

**SEÑORA DIRECTORA.**

**MARIA DELGADO CARRASCO**

**DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL PARTICULAR  
PULGARCITO DEL DISTRITO DE SANTIAGO**

DE MI MAYOR CONSIDERACIÓN.

Yo, **MELANI XIOMARA ROZAS HOLGADO**, identificada con DNI N° **72769448**, Bachiller de la **ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS** de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; ante Usted con el debido respeto, me presento y expongo:

Me es grato dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo y a la vez solicitarle nos tenga a bien permitirnos el ingreso al centro educativo para la aplicación de una encuesta para desarrollar el proyecto de investigación titulado "CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL PARTICULAR PULGARCITO DEL DISTRITO DE SANTIAGO – CUSCO 2024". Estudio que ejecutare con motivo de obtención para el título de Licenciada.

En ese sentido, le agradezco realizar con antelación las coordinaciones necesarias con los docentes a cargo de las aulas de 3, 4 y 5 años para que estos brinden facilidades que permitan la aplicación de dicha encuesta, considerando que para su desarrollo se requiere la disposición de los padres de familia de los niños por cada aula.

Sin otro asunto en particular, me despido de usted, renovando nuestros sentimientos de consideración y disposición a colaborar con la Institución Educativa que usted dirige, emitiendo el respectivo informe con los resultados de la aplicación de la encuesta.

Por lo expuesto,

Solicito a usted acceder a esta solicitud.

Atentamente.

**MELANI XIOMARA ROZAS HOLGADO**  
DNI N° 72769448

***5. ACEPTACIÓN DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS EN  
LA INSTITUCIÓN***



# INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL PARTICULAR "PULGARCITO"



Cusco, 9 de setiembre de 2024

SEÑOR (A):

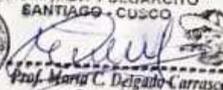
NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

Proyecto de investigación titulado "CALIDAD DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL PARTICULAR PULGARCITO DEL DISTRITO DE SANTIAGO – CUSCO 2024"

Quien suscribe, Licenciada María Delgado Carrasco, directora de la de la Institución Educativa Inicial Particular "Pulgarcito", se dirige a usted en esta oportunidad de informarle la **ACEPTACIÓN** de la aplicación de encuestas presentado por la Bachiller ROZAS HOLGADO MELANI XIOMARA a desarrollarse el presente año, brindando así un gran beneficio a la institución "Pulgarcito" en el Área de Calidad de Servicio.

Sin más a que hace referencia.

Atentamente,

I.E.I. PRIVADA "PULGARCITO"  
SANTIAGO - CUSCO  
  
Prof. María C. Delgado Carrasco  
DIRECTORA  
MARIA DELGADO CARRASCO  
DIRECTORA

## **6. EVIDENCIA FOTOGRAFICA DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS**



## **7. PROCESAMIENTO DE DATA**

