

“Año del diálogo y la Reconciliación Nacional”

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS**



TESIS

**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA ADMINISTRATIVA PARA
ELEVAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA I.E.P VON
NEUMANN-HUÁNUCO 2017**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

Tesista: Bach. Mayumi Guendi Espinoza Santos

Asesor: Dr. Jorge R. Hilario Cárdenas

HUÁNUCO – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres, hermanas, familiares y amigos cercanos; que siempre han sido mi motor y motivo para seguir esforzandome dia a dia hasta alcanzar mi meta.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la Virgen María por guiarme e iluminarme en esta etapa de mi vida, a mis padres Adolfo Espinoza y Miriam Santos, a mis hermanas Amy y Kim Espinoza, a esas personas especiales que están en mi vida y a mi asesor el Dr. Jorge Hilario Cárdenas por brindarme su confianza y apoyo en el desarrollo de esta investigación.

RESUMEN

En muchas instituciones educativas el deterioro de la calidad de los servicios que brindan podría deberse al desconocimiento que tienen las autoridades sobre el significado de calidad de servicio. Con la finalidad de poder brindar planes de mejora para la calidad de servicio administrativo a los alumnos y padres de familia que vienen recibiendo sus servicios educativos; se realizó un estudio de nivel descriptivo para diagnosticar la calidad de servicio en la I.E.P. Von Neumann. La cual nos llevó aplicar La herramienta Servqual, que produce como resultado una calificación acumulada de la expectativa y percepción de nuestros clientes sobre la institución educativa. El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 22 ítems tanto en percepción y expectativa donde muestran los principales problemas en la calidad de servicio de la institución; precisamente este último aspecto ha dado lugar a la propuesta del plan de mejora que forma parte de este informe. Los resultados a destacar son que el nivel de servicio general en la I.E.P Von Neumann local de Constitución es 3.57, la dimensión con mejor promedio es Empatía con 3.74 mientras que la peor posicionada es Confiabilidad con 3.43; por otro lado, los resultados en el del local de Crespo y Castillo es 3.61; la dimensión con mejor promedio es Seguridad con 3.80 mientras que la peor posicionada es Elementos Tangibles con 3.29. Después de realizar un contraste entre ambos locales las dimensiones menos favorecidas son Confiabilidad y Capacidad de respuesta.

Palabras claves: Calidad de servicio, Servqual, institución educativa

SUMMARY

In many educational institutions, the deterioration in the quality of the services they provide could be due to the authorities' lack of knowledge about the meaning of quality of service. In order to provide improvement plans for the quality of administrative service to students and parents who have received their educational services; a descriptive level study was conducted to diagnose the quality of service in the I.E.P. Von Neumann. Which led us to apply the Servqual tool, which results in an accumulated rating of the expectation and perception of our customers about the educational institution. The data collection instrument consisted of 22 items in both perception and expectation where they show the main problems in the quality of service of the institution; precisely this last aspect has given rise to the proposal of the improvement plan that is part of this report. The results to be highlighted are that the general service level in the I.E.P Von Neumann local Constitution is 3.57, the dimension with the best average is Empathy with 3.74 while the worst positioned is Reliability with 3.43; On the other hand, the results in the local Crespo y Castillo is 3.61; the dimension with the best average is Security with 3.80 while the worst positioned is Tangible Elements with 3.29. After making a contrast between both premises, the less favored dimensions are Reliability and Responsiveness.

Keywords: Quality of service, Servqual, educational institution

CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN.....	4
SUMMARY	5
INTRODUCCIÓN.....	8
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 Antecedentes y fundamentación del problema	10
1.2 Formulación del problema.....	11
1.3 Objetivos.....	11
1.4 Hipótesis	12
1.5 Variables, Dimensiones e Indicadores	12
1.6 Justificación e Importancia	14
II. MÁRCO TEÓRICO	14
2.1 Revisión de estudios realizados	14
2.1.1 Antecedentes de orden Internacional	14
2.1.2 Antecedentes de orden Nacional	16
2.1.3 Antecedentes de orden Local	18
2.2 Definiciones y Conceptos fundamentales	19
2.2.1 Calidad.....	19
2.2.2 Servicio	20
2.2.3 Calidad de Servicio	21
2.2.4 Modelo SERVQUAL	23
2.2.5 Cliente	24
2.2.6 Satisfacción del cliente	25
2.2.7 Percepción del cliente	26
2.2.8 Expectativa del cliente.....	27

2.2.9	Institución Educativa	29
2.2.10	Institución Educativa Privada	30
2.2.11	Plan de mejora	30
2.2.12	Ciclo Deming.....	31
2.3	Conceptualización de términos	32
III.	MARCO METODOLÓGICO.....	34
3.1	Nivel y tipo de investigación	34
3.2	Diseño de la investigación	34
3.3	Determinación del Universo o Población	34
3.4	Selección de la muestra	36
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.6	Procesamiento y presentación de datos	38
IV.	RESULTADOS.....	39
4.1	Situación Actual de la calidad de servicio administrativo	39
4.2	Resultados de la expectativa de los clientes respecto a la calidad del servicio administrativo de la institución.....	79
4.3	Oportunidades de mejora	100
4.4	Planes de mejora para la institución.....	128
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	134
	CONCLUSIONES.....	136
	RECOMENDACIONES.....	138
	BIBLIOGRAFÍA.....	139
	ANEXOS	142
	Anexo N.º 01 Diseño de la encuesta.....	143
	Anexo n.º 02 Proceso de atención de solicitudes	146
	Anexo N.º 03 Proceso de informes.....	147
	Anexo N.º 04 Proceso de recepción y archivo de documentos	148

INTRODUCCIÓN

La importancia de ofrecer servicios educativos de calidad actualmente es cada vez más esencial. Los usuarios son más exigentes y tienen una gran noción de lo que implica calidad de servicio. Para cumplir con estas expectativas, se han desarrollado numerosas técnicas y herramientas para medir y asegurar la calidad de los productos ofrecidos por el sector. Sin embargo, en el caso de los servicios, esto es aún más complejo, dada la naturaleza subjetiva que los caracteriza.

Desde la perspectiva de organización, Senlle y Gutiérrez afirman: “Nosotros hemos definido al educando como cliente primario que tiene unas necesidades, la familia es también cliente ya que tiene expectativas concretas sobre el servicio de educación; y la sociedad, cliente terciario, tiene también necesidades y expectativas concretas”.

Según Marco Muedra (2004), se pueden citar algunos aspectos claves de calidad en centros educativos:

1. Calidad es lograr que nuestros clientes, tanto internos (personal docente, no docente) y externos (padres, alumnos, sociedad) estén satisfechos de todo aquello en que el Centro educativo les ofrece.
2. Calidad es una correcta utilización de los recursos disponibles, tantos propios como ajenos, tanto humanos como materiales.
3. Calidad es desarrollar en el centro educativo una mejora continua, contrastada y valorada por todos.

4. Calidad implica a todos y a todo.

En el caso de la I.E.P. Von Neumann bajo el esquema SERVQUAL, se han realizado mediciones de expectativa y percepción del nivel de servicio en cinco dimensiones y veintidós ítems, que debidamente organizados, tabulados y analizados han permitido por un lado establecer el nivel de servicio que brinda la institución y complementariamente identificar las brechas del servicio, que han servido como insumo para el plan de mejora que se propone en la última parte de este informe. Para cumplir de manera óptima con el objetivo trazado, se dividió el proyecto de investigación en cuatro capítulos. El primer capítulo abarca la realidad problemática, problema de investigación, hipótesis, objetivos y justificación. El segundo capítulo se presentó algunos antecedentes de la investigación y bases teóricas. En el tercer capítulo se presentó la metodología donde se describió el diseño metodológico (tipo y nivel de investigación) y técnicas de recolección de datos, procesamiento y análisis de la información. En el cuarto capítulo se realizó el diagnóstico de la empresa, análisis e interpretación de datos y la propuesta de plan de mejora. Finalmente se presentaron las conclusiones y recomendaciones finales para cerrar la propuesta planteada.

El principal alcance obtenido en la presente investigación fue haber logrado obtener propuestas que no son muy costosas, de igual manera las propuestas a implementar en su conjunto forman un sistema de mejora de la calidad.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes y fundamentación del problema

La calidad a nivel mundial es una de las bases fundamentales del desarrollo de las instituciones públicas y privadas prestadoras de bienes y servicios; ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio.

Es por esta razón que se necesitan herramientas que le permitan a las instituciones medir el grado de satisfacción de sus clientes. Una de estas herramientas son los sistemas de gestión de calidad que se utilizan para garantizar que los bienes y servicios que se producen satisfacen las expectativas del cliente y que los procesos que se utilizan para desarrollarlos cumplen con los objetivos pautados y son los más eficientes.

Las instituciones educativas forman parte de empresas de servicio, ya que sus productos o procesos no son tangibles y la calidad de estos depende de la percepción de los clientes.

En Huánuco en La Institución Educativa Privada Von Neumann se percibe descontento de parte de los padres de familia por demora en trámites administrativos, demora en la solución de quejas y/o reclamos; ello se debería a que no cuentan actualmente con procedimientos óptimos y delimitados para medir y garantizar la calidad del servicio

brindado; si no se toman medidas correctivas el descontento crecerá y pondrá en peligro su participación en el mercado, para ello es que se plantea diagnosticar y proponer planes de mejora para elevar la calidad de servicio al cliente en la I.E.P Von Neumann.

1.2 Formulación del problema.

Problema General

¿Cuál será el plan de mejora adecuado para la calidad de servicio administrativo en la I.E.P. Von Neumann?

Problemas Específicos

- ¿Cuál es la situación actual de la calidad de servicio administrativo de la institución?
- ¿Cuál es la expectativa de los clientes respecto a la calidad del servicio administrativo de la institución?
- ¿Cuáles son las oportunidades de mejora?
- ¿Cuáles son los planes de mejora?

1.3 Objetivos

Objetivo General

Proponer planes de mejora para la calidad de servicio administrativo para la I.E.P Von Neumann.

Objetivos específicos.

- Determinar la situación actual de la calidad de servicio administrativo de la institución.
- Determinar la expectativa de los clientes respecto a la calidad del servicio administrativo de la institución.
- Determinar las oportunidades de mejora.
- Diseñar los planes de mejora para la institución.

1.4 Hipótesis

No tendrá hipótesis ya que el tipo de investigación es descriptiva y lo que buscaremos es solo describir el fenómeno o el estudio mas no relacionarlo con ninguna otra variable es por ello por lo que no es necesario formularse una hipótesis.

No todas las investigaciones plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de dos factores esenciales: el enfoque del estudio y el alcance inicial del mismo. (Sampieri, Collado y Lucio, Metodología de la investigación 5ta edición 2010).

1.5 Variables, Dimensiones e Indicadores

Mejora administrativa para elevar la calidad de servicio al cliente.

Variable

- Calidad de servicio al cliente

Dimensiones:

- Tangibilidad
- Seguridad
- Confiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Empatía

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Calidad de Servicio al Cliente	Tangibilidad	*Equipamiento *Instalaciones *Colaboradores *Material impreso	Cuestionario Guía de entrevista
	Confiabilidad	*Cumplimiento de plazos *Solución de problemas *Existencia de estándares	
	Tiempo de Respuesta	*Comunicación de plazos * Atención rápida * Disposición a ayudar *Empleados disponibles	
	Seguridad	*Confianza en el empleado *Sensación de seguridad *Amabilidad del personal *Conocimiento de procesos	
	Empatía	*Atención individualizada *Horarios de atención *Preocupación por el usuario *Comprensión de la necesidad del usuario	

1.6 Justificación e Importancia

El presente trabajo de investigación posee justificación práctica ya que genera conocimientos nuevos que podría ser utilizada por la organización para la aplicación de políticas y estrategias que mejoren la calidad del servicio al cliente, porque como resultado de la investigación tendremos un documento de gestión que permitirá proponer, mejorar el nivel de calidad de servicio en la institución. Finalmente, la presente investigación se convertirá en una línea base para futuras mediciones e investigaciones relacionadas a este tema.

La investigación ayudará a conocer los puntos bajos de acuerdo con la encuesta y formular propuestas de mejora. Para evitar que la calidad de servicio en la institución siga en descenso.

II. MÁRCO TEÓRICO

2.1 Revisión de estudios realizados

2.1.1 Antecedentes de orden Internacional

María Angélica Salama, Suely Silva y Leonardo Roa en su trabajo: “Diseño de estrategias de mercado a partir de la medición de calidad de servicio en la empresa Ingeniería de Bombas C.A. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, vol. IV, núm. 13, diciembre, 2014, Universidad de Carabobo Venezuela”, tuvo como objetivo Diseñar estrategias de mercado a partir de la

medición de la calidad de servicio percibida por los clientes de la empresa Ingeniería de Bombas, para realizar la medición aplicaron un instrumento basado en el modelo SERVQUAL. Una de las conclusiones presentadas en la investigación fue que lograron identificar y agrupar las variables que le aportan mayor peso a la medición de la calidad de servicio, ya que reduce y señala las dimensiones a tratar, a partir de las cuales se clasifican en debilidades y amenazas. Inicialmente se contemplaron 23 variables agrupadas en 5 dimensiones y luego de aplicar el análisis de los factores se redujo a 12 variables agrupadas en 4 dimensiones.¹

Juanita Blanco Pineros en su trabajo: “Medición de la satisfacción del cliente del restaurante Museo Taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor. Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Bogotá – Colombia, junio 2009” tuvo como objetivo general Medir la satisfacción del cliente del restaurante Museo Taurino, y formular estrategias de servicio para la creación de valor. A través del desarrollo de la investigación, observaron todos los posibles detalles que conlleva este servicio, demostró cuales fueron las debilidades y fortalezas del recinto, siendo su

¹ María Angélica Salama, Suely Silva y Leonardo Roa. en su trabajo: “Diseño de estrategias de mercado a partir de la medición de calidad de servicio en la empresa Ingeniería de Bombas C.A.” [Revista de Investigación Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, vol. IV, núm. 13]. Ciudad, ISSN: 1856-8327, Venezuela: Universidad de Carabobo; 2014.

mayor fortaleza la confianza que genera el servicio en el cliente, así como la rapidez de este, y a su vez su mayor debilidad fue el aspecto de los tangibles.²

2.1.2 Antecedentes de orden Nacional

Raúl Suárez Bazalar en su trabajo: “El nivel de Calidad de Servicio de un Centro de Idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional Del Callao - 2015”, tuvo como objetivo Medir el nivel de calidad del servicio mediante el modelo Servqual en el Centro de Idiomas de la Universidad del Callao; uno de las conclusiones de la investigación fue que el modelo SERVQUAL muestra el nivel de calidad del servicio del Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 – 2012, expresado en un promedio ponderado de 3.39 respecto a la tabla de expectativas y percepciones.³

Javier Alan Abanto Pérez en su trabajo “Plan de mejora del servicio educativo mediante el uso de herramientas de calidad en una Institución Privada de Nivel Medio – 2011”, El interés principal que motivó este proyecto, fue el de proponer un sistema de mejora continua que brinde las correcciones necesarias para poder

² Juanita Blanco Pineros en su trabajo: “Medición de la satisfacción del cliente del restaurante Museo Taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor” 2009 [Tesis de Bachiller]. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana – Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas; 2009.

³Raúl Suárez Bazalar en su trabajo: “El nivel de Calidad de Servicio de un Centro de Idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional Del Callao” 2015 [Tesis de Maestría]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.

incrementar los niveles de calidad en el servicio para satisfacer a los clientes del sector educativo. Todo esto se realizó debido a que la empresa a la cual se realiza las propuestas no cuenta actualmente con procedimientos óptimos y delimitados para medir y garantizar la calidad en el servicio brindado. El objetivo trazado fue enfrentar la situación problemática de manera sencilla y eficiente, proponiendo diversos procesos nuevos que en conjunto llegarán a mejorar el servicio educativo e incrementar el nivel de aceptación de los clientes. En esta investigación llegaron a las siguientes conclusiones; los resultados del Servqual les demostraron que solo un 51% de las personas se encuentran satisfechos el resto está dividido entre padres que tienen una percepción regular, insatisfecha y muy insatisfecha, sumando entre las dos últimas un 28%, este porcentaje de padres son potenciales desertores del centro educativo. Además, pudieron concluir en base de los grupos de enfoque y el Servqual que el desenvolvimiento de los empleados del centro educativo no es el óptimo, que existe un problema de disciplina entre el alumnado y que los padres de familia exigen nuevas formas de uso de la tecnología, estos elementos claves han servido para que realicen una encuesta general para corroborar y detectar con mayor precisión las causas de los problemas. También se puede concluir en cuanto a la variable de tecnología, que los

padres desean el uso de herramientas tecnológicas para la educación de sus hijos, esto surge a partir que las escuelas competidoras han encontrada una ventaja competitiva en la tecnología, los padres buscan sentir que sus hijos tienen una educación diferencia y por ello exigen encontrar una nueva forma de diferenciarse. ⁴

2.1.3 Antecedentes de orden Local

Nancy Escobal, Karia Rondón y Nelly Tucto en su trabajo “Evaluación de la Calidad de Servicio a partir del Modelo Servqual, en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco 2016”, tuvieron como objetivo Diseñar un modelo bajo la perspectiva SERVQUAL para mejorar la calidad de servicio al usuario que brinda la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – 2016. Llegando a la conclusión que el nivel de servicio general que brinda la Municipalidad Distrital de Pillco Marca es efectivamente deficitario, al haber obtenido un promedio de 3.19 (63.80%) y 3.16 (63.20%). Individualmente todos los promedios obtenidos para las dimensiones pertenecen al tramo regular en la escala establecida: entre 3.0 y 3.5; la dimensión Seguridad presenta el más bajo

⁴ Javier Alan Abanto Pérez en su trabajo “Plan de mejora del servicio educativo mediante el uso de herramientas de calidad en una Institución Privada de Nivel Medio” 2011 [Tesis de Bachiller]. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2011.

desempeño con 3.09 (61.80%) y el de mejor desempeño es la dimensión Empatía con 3.28 (65.60%).⁵

2.2 Definiciones y Conceptos fundamentales

2.2.1 Calidad

La idea básica para entender el sentido de la palabra calidad debe ser el de satisfacer unas necesidades y expectativas. La calidad de un producto o servicio es satisfactoria cuando responde a las necesidades del cliente, es decir, es lo que esperaba o más de lo que esperaba el cliente.

Hodson (2001) sostiene que la palabra calidad tiene múltiples significados, los dos que utilizan con mayor frecuencia son que “La calidad consiste en aquellas características del producto que satisfacen las necesidades de los clientes y proporciona la satisfacción con el producto” y que “La calidad consiste en productos y procesos libres de deficiencias”.⁶

Por su parte, la norma ISO 9000:2005 define a la calidad como “Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el

⁵ Nancy Escobal, Karia Rondón y Nelly Tuco en su trabajo “Evaluación de la Calidad de Servicio a partir del Modelo Servqual, en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco 2016” [Tesis de Bachiller]. Huánuco, Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2016.

⁶ Hodson, K, Maynard. Manual del Ingeniero Industrial. 4ta ed. México: Editorial Mc; 2001.

cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios incluye no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente”.⁷

2.2.2 Servicio

Se puede definir un servicio como un conjunto de actividades que busca responder las necesidades de un cliente; estos son de vital importancia debido a que ninguna comunidad económica o social puede prosperar sin servicios suficientes, además, son un determinante esencial de la calidad de vida.

Según Stanton et al (2004), existen cuatro características que diferencian los servicios de los bienes:

-Intangibilidad: como los servicios son intangibles, es imposible que los clientes prospectos prueben (degusten, toquen, vean, oigan o huelan) un servicio antes de comprarlo.

⁷ Norma Internacional ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Instituto Mexicano de Normalización y certificación, A.C.

-Inseparabilidad: de manera característica, no se pueden separar los servicios de su creador o vendedor. Más aún, muchos servicios se crean, se dan y se consumen simultáneamente.

-Heterogeneidad: para una empresa de servicios, es difícil, si no imposible, estandarizar su producto. Cada unidad de servicio es un tanto diferente de otra del mismo servicio, debido al factor humano en la producción y la entrega.

-Carácter perecedero: los servicios son sumamente perecederos porque la capacidad existente no se puede guardar o mandar a inventario para uso futuro.⁸

2.2.3 Calidad de Servicio

La calidad de servicio es de vital importancia para el éxito de cualquier organización debido a que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a productividad, reducción de costos, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y capacitación de nuevos clientes.

Sangüeza et al (2006), sostienen que “en los servicios hay que prestar una atención especial a la prevención de errores, ya que,

⁸ Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. Fundamentos de Marketing. 13ra ed: Editorial Mc Graw Hill; 2004.

en este caso, los problemas surgen a medida que se está ejecutando el servicio, y hay que dar una solución lo más rápida posible”.⁹

Durante el desarrollo de los estudios referentes a la calidad de servicio se han creado dos escuelas importantes con diferentes perspectivas, la escuela nórdica liderada por Grönroos (1982) y la escuela norteamericana liderada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985).

El modelo desarrollado por la escuela nórdica se basa en que al hablar de calidad de servicio es importante prestar atención a los dos componentes que la integran, la dimensión técnica la cual implica valorar correctamente que esperan los clientes y la dimensión funcional que define como se ofrece el servicio.

Para Sangüesa et al (2006), la escuela norteamericana tiene tres aspectos básicos, el primero es la definición del concepto de calidad de servicio e identificación de las variables que lo integran, el segundo es la creación de una escala de medición de la calidad de servicio (Escala SERVQUAL) y el tercero es el desarrollo de un modelo de calidad de servicio basado en la existencia de

⁹ Sangüeza, M, Mateo, R. e Ilzarbe, L. Teoría y Práctica de la Calidad. Editorial Thompson; 2006.

desperdicios que explican las diferencias entre el servicio esperado por el cliente y el que realmente recibe.¹⁰

2.2.4 Modelo SERVQUAL

El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces.

El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio.

Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes.

El Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También este modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones.¹¹

10 Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. Calidad Total en la Gestión de Servicios. 1ra ed: Editorial Díaz de Santos; 1993.

11 http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005, octubre 2014.

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009):

- **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- **Sensibilidad:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.
- **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.¹²

2.2.5 Cliente

Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o

¹² http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005, Octubre 2014.

desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.¹³

2.2.6 Satisfacción del cliente

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. Puede que la expectativa del cliente no sea conocida por la organización, o incluso por el propio cliente, hasta que el producto o servicio se entregue. Para alcanzar una alta satisfacción del cliente puede ser necesario cumplir una expectativa de un cliente incluso si no está declarada, ni está generalmente implícita, ni es obligatoria.¹⁴

Otra definición aceptable es definir a la satisfacción del cliente como el resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial.¹⁵

13 Thompson, I. (2009) Definición de cliente. Recuperado el 30 de agosto de 2013, de la fuente: <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

14 Norma Internacional ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Instituto Mexicano de Normalización y certificación, A.C.

15 http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html, Enero 2011.

Los autores Kotler y Keller (2006) definen la satisfacción de cliente como: Una sensación de placer o de decepción que resulta de comprar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (p.144)

Siguiendo el mismo orden de ideas, Grande (2000, p. 345) señala que “la satisfacción de un consumidor es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlos”. Si este concepto se expresara de forma matemática se tendría lo siguiente: Satisfacción = Percepciones – Expectativas.¹⁶

2.2.7 Percepción del cliente

Las personas actúan y reaccionan de acuerdo con sus percepciones y “no son los sucesos reales, sino lo que los consumidores piensan respecto a ello, lo que afecta sus acciones y sus hábitos de compra” (Schiffman y Lazar, 2006, p. 122). Es por ello por lo que desde el punto de vista mercadológico es importante

¹⁶ <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/240/597>, Octubre 2009.

comprender lo que implica la percepción, para de esta manera poder detectar con mayor facilidad, cuáles son los factores que inducen al consumidor a comprar.

También se hace referencia al hecho de que existen numerosas influencias que tienden a distorsionar la percepción entre las cuales destacan la apariencia física, los estereotipos, la primera impresión, las conclusiones apresuradas y el efecto halo (evaluación de un objeto o persona basada en una sola dimensión).¹⁷

2.2.8 Expectativa del cliente

La investigación de las expectativas del consumidor es el primer paso para establecer estándares de calidad para un servicio y para poder evaluar dichas expectativas, es importante entender cómo se forman.¹⁸

Las expectativas de las personas sobre los servicios están influenciadas por varios aspectos: sus experiencias previas como

17 Schiffman L, y Lazar L... Comportamiento del Consumidor. Séptima Edición. Pearson Educación, S.A. México.2006

18 Cobra, M. Marketing de Servicios. Estrategias para Turismo, Finanzas, Salud y Comunicación. Segunda Edición. McGraw-Hill Interamericana, S.A. Colombia.2002

clientes, comentarios de otros clientes, necesidades personales, sector que presta el servicio, entre otros.¹⁹

En forma semejante, Zeithaml y Bitner (2002; 34) señalan que las expectativas “son los estándares o puntos de referencia del desempeño contra los cuales se comparan las experiencias del servicio, y a menudo se formulan en términos de lo que el cliente cree que debería suceder o que va a suceder”. En base a esta definición, las autoras señalan la existencia de un Servicio Esperado el cual está conformado por dos niveles de expectativas: Servicio Deseado y Servicio Adecuado.

El Servicio Deseado es lo que el cliente espera recibir, es decir que “es una combinación de lo que el cliente considera que puede ser con lo que considera que debe ser” (Zeithaml y Bitner, 2002, p. 63).

El Servicio Adecuado “es el nivel de servicio que el cliente puede aceptar” Zeithaml y Bitner (2002; 64). Esto significa que a pesar de que los clientes esperan alcanzar un servicio ajustado a sus deseos, reconocen que existen ciertos factores que no siempre

¹⁹ Lovelock C, Reynoso J, D'andrea G, y Huete L. Administración de Servicios. Estrategias de Marketing de Operaciones y Recursos Humanos. Primera Edición. Pearson Educación, S.A. México.2004.

hacen posible lograrlo y aceptan hasta un cierto nivel mínimo de desempeño.²⁰

2.2.9 Institución Educativa

La Institución Educativa, como comunidad de aprendizaje, es la primera y principal instancia de gestión del sistema educativo descentralizado. En ella tiene lugar la prestación del servicio. Puede ser pública o privada. Es finalidad de la Institución Educativa el logro de los aprendizajes y la formación integral de sus estudiantes. El Proyecto Educativo Institucional orienta su gestión. La Institución Educativa, como ámbito físico y social, establece vínculos con los diferentes organismos de su entorno y pone a disposición sus instalaciones para el desarrollo de actividades extracurriculares y comunitarias, preservando los fines y objetivos educativos, así como las funciones específicas del local institucional.²¹

Denominación genérica que utiliza la Ley General de Educación 28044 para referirse al conjunto de personas y bienes promovidos por las autoridades públicas o por particulares, referidas a los centros donde se imparte educación o enseñanza a nivel Inicial,

20 Zeithaml V, y Bitner M. Marketing de Servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa. Segunda Edición. Mc Graw Hill. México.2002.

21 http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf, 2003

Primaria y/o Secundaria. Toda institución educativa con autorización de funcionamiento debe estar registrada en el Padrón de Instituciones Educativas, identificadas con un código modular y un código del Local Escolar donde funciona.²²

2.2.10 Institución Educativa Privada

Las Instituciones Educativas Privadas son personas jurídicas de derecho privado, creadas por iniciativa de personas naturales o jurídicas, autorizadas por las instancias descentralizadas del Sector Educación. El Estado en concordancia con la libertad de enseñanza y la promoción de la pluralidad de la oferta educativa, reconoce, valora y supervisa la educación privada.²³

2.2.11 Plan de mejora

(Andrés E. Miguel, s.f.) Conceptualiza el Plan como la gestión materializada en un documento, con el cual se proponen acciones concretas que buscan conducir el futuro hacia propósitos predeterminados. Es un documento donde se indican las alternativas de solución a determinados problemas de la sociedad y la forma de llevarlo a cabo determinando las actividades prioritarias y asignando recursos, tiempos y responsables a cada una de ellas.

El contenido básico de un Plan es: Justificación del Plan, Visión del

²² <http://proyectos.inei.gob.pe/web/biblioineipub/bancopub/Est/Lib1066/cap05.pdf>

²³ http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf, 2003

Plan, Diagnóstico, Prospectiva, Objetivos, Estrategias, Políticas, Programas y Proyectos del Plan

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (Aneca, s.f.). El plan de mejora integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido. Dicho plan además de servir de base para la detección de mejoras debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas.

Para la elaboración de un plan de mejora se requiere el diagnóstico y la identificación de puntos débiles o áreas de mejora de la organización sobre las que se dirigirán las actuaciones previstas, por lo que se hace indispensable efectuar la identificación mediante procesos de evaluación.

2.2.12 Ciclo Deming

La metodología del ciclo Deming describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad (disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales). El círculo de Deming lo

componen 4 etapas cíclicas, de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo, de forma que las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras.

FIGURA N.º 01 Ciclo de Deming



2.3 Conceptualización de términos

Calidad

Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumpla con los requisitos.

Servicio

Conjunto de actividades que busca responder las necesidades de un cliente.

Calidad de servicio

Aseguramiento de un resultado satisfactorio procedente de una actividad, en la interfaz entre el proveedor y el cliente

Cliente

Persona u organización que podría recibir o que recibe un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Satisfacción del cliente

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

Expectativa del cliente

Son los estándares o puntos de referencia del desempeño contra los cuales se comparan las experiencias del servicio, y a menudo se formulan en términos de lo que el cliente cree que debería suceder o que va a suceder.

Análisis FODA

El análisis FODA constituye una herramienta de diagnóstico tanto interno como externo, sumamente útil para la alta dirección de la empresa, ya que permite determinar la situación actual de la empresa y de esta forma tener la posibilidad de mejorar en función de las necesidades y requerimientos del cliente.²⁴

²⁴ Robbins, Stephen y Coulter, Mary. Administración. México D.F. Prentice Hall, 2005.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Nivel y tipo de investigación

Según Hernández Sampieri (2010), este tema de investigación es de nivel descriptivo ya que “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” En este trabajo se pretende describir una situación actual del servicio que brinda la I.E.P Von Neumann. Esta investigación es de tipo aplicada, porque se utilizan conocimientos previos (Ladeau: 2007: 55).

3.2 Diseño de la investigación

No experimental, transversal. La investigación es de diseño no experimental, debido a que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural sin realizar manipulación de las variables; además de ser un diseño de investigación transversal, ya que recolectamos los datos en un solo momento, en un tiempo único.

3.3 Determinación del Universo o Población

La población de estudio estuvo conformada por los estudiantes y padres de familia de la Institución Educativa Particular Von Neumann en sus dos sedes que son en total de 718 padres de familia y 256 estudiantes, la población objetivo es está conformado por padres de familia de las aulas de Inicial al tercero de secundaria y estudiantes del cuarto al quinto de secundaria de la I.E.P Von Neumann de ambas sedes.

3.3.1 Sede Constitución

CÓDIGO	AÑO DE ESTUDIOS	N.º DE PADRES DE FAMILIA
Inicial	3 AÑOS	28
Inicial	4 AÑOS	36
Inicial	5 AÑOS	45
Primaria	1º GRADO	42
Primaria	2º GRADO	38
Primaria	3º GRADO	42
Primaria	4º GRADO	43
Primaria	5º GRADO	57
Primaria	6º GRADO	42
Secundaria	1º AÑO	47
Secundaria	2º AÑO	40
Secundaria	3º AÑO	35
TOTAL		495

Fuente: Registros académicos

CÓDIGO	AÑO DE ESTUDIOS	N.º DE ALUMNOS
Secundaria	4º AÑO	26
Secundaria	5º AÑO	153
TOTAL		179

3.3.2 Sede Crespo y Castillo

CÓDIGO	AÑO DE ESTUDIOS	N.º DE PADRES DE FAMILIA
Primaria	1º GRADO	12
Primaria	2º GRADO	19
Primaria	3º GRADO	19
Primaria	4º GRADO	14
Primaria	5º GRADO	6
Primaria	6º GRADO	21
Secundaria	1º AÑO	36
Secundaria	2º AÑO	42
Secundaria	3º AÑO	54
TOTAL		223

CÓDIGO	AÑO DE ESTUDIOS	N.º DE ALUMNOS
Secundaria	4º AÑO	64
TOTAL		64

Fuente: Registros académicos

3.4 Selección de la muestra

La muestra de estudio está compuesta por 216 padres de familia y 122 estudiantes en la Sede Constitución; por 141 padres de familia y 64 estudiantes en la Sede Crespo y Castillo.

3.4.1 Sede Constitución

CÓDIGO	AÑO DE ESTUDIOS	%	TOTAL DE PPF A SER ENCUESTADOS
Inicial	3 AÑOS	5.66	12
Inicial	4 AÑOS	7.27	16
Inicial	5 AÑOS	9.09	20
Primaria	1° GRADO	8.48	18
Primaria	2° GRADO	7.68	17
Primaria	3° GRADO	8.48	18
Primaria	4° GRADO	8.69	19
Primaria	5° GRADO	11.52	25
Primaria	6° GRADO	8.48	18
Secundaria	1° AÑO	9.49	21
Secundaria	2° AÑO	8.08	17
Secundaria	3° AÑO	7.07	15
TOTAL		100	216

Fuente: Registros académicos

CÓDIGO	AÑO DE ESTUDIOS	%	TOTAL DE ESTUDIANTES A SER ENCUESTADOS
Secundaria	4° AÑO	14.53	18
Secundaria	5° AÑO	85.47	104
TOTAL		100	122

3.4.2 Sede Crespo y Castillo

CÓDIGO	AÑO DE ESTUDIOS	%	TOTAL DE ESTUDIANTES A SER ENCUESTADOS
Primaria	1° GRADO	5.38	8
Primaria	2° GRADO	8.52	12
Primaria	3° GRADO	8.52	12
Primaria	4° GRADO	6.28	9
Primaria	5° GRADO	2.69	4
Primaria	6° GRADO	9.42	13
Secundaria	1° AÑO	16.14	23
Secundaria	2° AÑO	18.83	26
Secundaria	3° AÑO	24.22	34
TOTAL		100	141

CÓDIGO	AÑO DE ESTUDIOS	%	TOTAL DE ESTUDIANTES A SER ENCUESTADOS
Secundaria	4° AÑO	100	64
TOTAL		100	64

Fuente: Registros académicos

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1 Fuentes, Técnicas e Instrumentos

Con la finalidad de obtener todos los datos necesarios, en primer lugar, las fuentes de información son la bibliografía referida al tema de la investigación, los padres de familia y estudiantes de la I.E.P Von Neumann. Se requiere aplicar:

- La técnica de análisis de documentos, utilizando como instrumentos equipo informático y formatos para registrar los apuntes de interés, en fuentes bibliográficas especializadas en relación con el marco teórico y las variables definidas.
- La técnica de entrevista, con el instrumento guía de entrevista ante los Padres de familia y estudiantes de la institución, pues se requiere de ellos no solo una opinión fría acerca de los indicadores sino una suerte de reflexión acerca de la institución y del servicio brindado
- La técnica del cuestionario con el instrumento encuesta estructurada según los objetivos e indicadores concebidos. (Ver anexo N°01)

TECNICAS	INSTRUMENTOS	ITEMS
1. Cuestionario	1.1. Encuesta	Para la obtención de datos
2. Estadística	4.1 Tablas y graficas	Para el desarrollo del análisis de datos

3.6 Procesamiento y presentación de datos

Con los datos recolectados, estos se someterán a una validación de ellos en armonía con la intención de la pregunta y la respuesta. Para el procesamiento y análisis de los datos se usará estadística descriptiva.

Posteriormente para la presentación de los datos se usarán cuadros, tablas, y gráficos de acuerdo con los resultados obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos de investigación y mediante la utilización del Excel de Windows 2016.

IV. RESULTADOS

4.1 Situación Actual de la calidad de servicio administrativo

4.1.1 Descripción de la Institución Educativa

El rubro donde se realiza la presente investigación es el sector educativo. El nombre de la organización donde se llevará a cabo el análisis y las propuestas a los problemas encontrados es en la Institución Educativa Particular Von Neumann que inició labores el 2007 con autorización de la R. D. N°00174-2007, bajo la Dirección del Lic. Héctor Bertoldo Alcedo Cayetano, brindando los servicios educativos en los Niveles: Inicial, Primaria y Secundaria, en el local del Jr. 28 de Julio 1453.

La visión de la institución es “Ser una corporación líder en el país que brinde una educación con estándares internacionales”

La misión de la institución es “Estamos comprometidos en brindar una educación integral de calidad a nuestros estudiantes para formar líderes que contribuyan al desarrollo del país, asimismo generar condiciones de prosperidad a nuestros colaboradores.”

4.1.2 Evaluación Actual

Resulta importante evaluar la manera en que se está desempeñando la Institución Educativa presentando la matriz FODA que nos muestra las fuerzas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene la institución.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
*Costos accesibles para la clase media en relación con la competencia. *La institución se encuentra ubicado en zona céntrica y urbana.	*Alta demanda educativa por los colegios particulares. *Entidades públicas y privadas que dictan cursos virtuales
DEBILIDADES	AMENAZAS
*Gestión institucional ineficiente. *No cuenta con una estructura organizacional ni MOF. * No cuenta con sala de cómputo. *Falta de capacitación al personal administrativo.	*Retraso en pago de pensiones. *Bajo ingreso familiar. *Falta de apoyo técnico por parte de los organismos reguladores y de control. *Nuevas instituciones educativas que ingresan al mercado.

4.1.3 Resultados de la percepción de los clientes respecto a la calidad de servicio administrativo

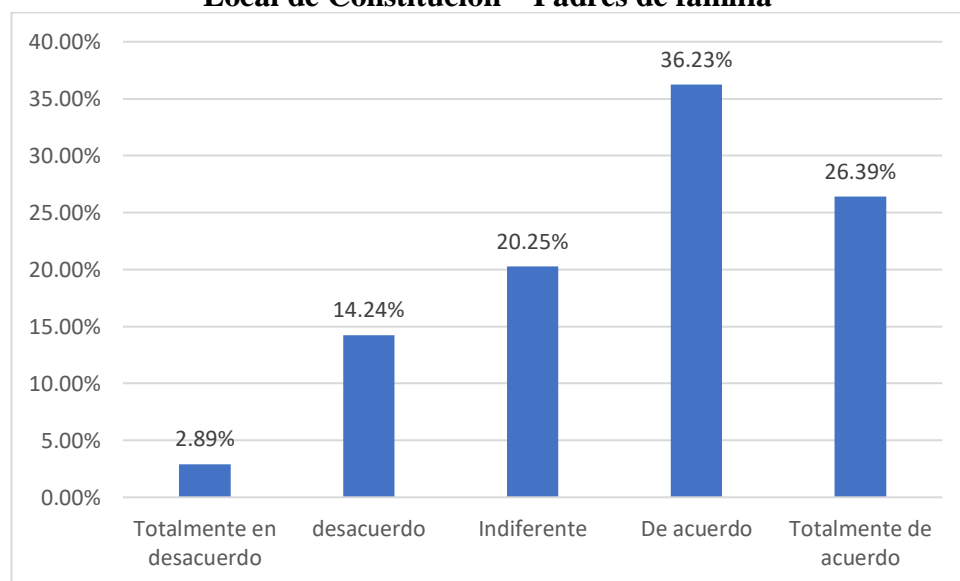
Para determinar el nivel de percepción de la calidad de Servicio en la I.E.P Von Neumann se utilizó la herramienta Servqual (Ver Anexo 01), el cliente valoró su experiencia en la institución con una calificación que se mide en una escala de Likert de 5 puntos, siendo (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indiferente, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo. Además, se ha establecido una

escala cualitativa y su equivalente cuantitativo en base a la puntuación entre 01 y 05 de la escala establecida en el cuestionario:

- Entre 1.00 y 2.50: Una calificación MALA
- Entre 2.51 y 3.50: Una calificación REGULAR
- Entre 3.51 y 5.00: Una calificación BUENA

a) Dimensión Elementos Tangibles – Local Constitución-Padres de Familia

GRÁFICO N.º 01. Resultado de calificación de la Percepción de Elementos Tangibles de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Padres de familia



En el gráfico N.º 01 se evidencia un resultado favorable porque la valoración de los padres de familia sobre la dimensión elementos tangibles fue que un 36.23% estuvo de acuerdo, seguido del 26.39% que está totalmente de acuerdo con esta dimensión.

CUADRO N.º 01. Valoración de Percepción de Elementos Tangibles de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Padres de familia

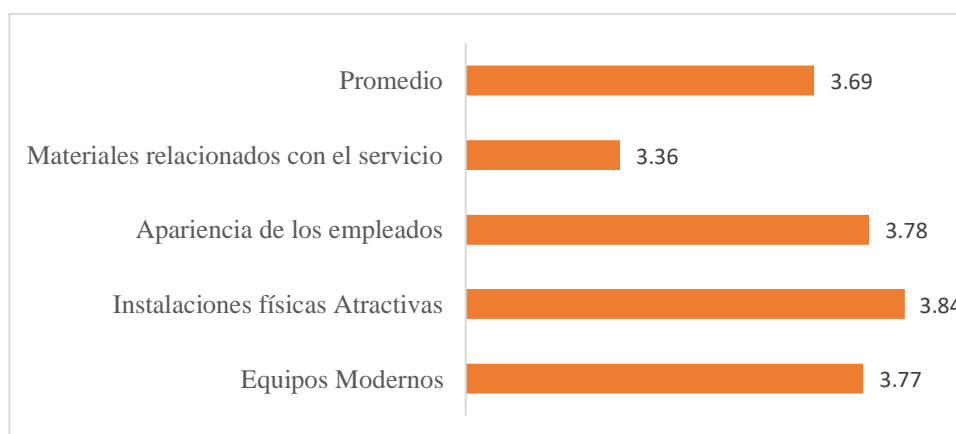
ASPECTOS	Promedio Percepción
Equipos Modernos	3.77
Instalaciones físicas Atractivas	3.84
Apariencia de los empleados	3.78
Materiales relacionados con el servicio	3.36
Promedio	3.69

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

En el cuadro N.º 01 se puede verificar que el promedio general tiene una buena calificación, el ítem Instalaciones físicas atractivas tiene el promedio más alto, lo que significa que los padres de familia de la institución educativa local de constitución están de acuerdo con ello, ya que las aulas están implementadas y acondicionadas (luz y ventilación) para que los alumnos se sientan cómodos. Y el promedio más bajo es el de Materiales relacionados con el servicio con 3.36 puntos.

GRÁFICO N.º 02. Valoración de Percepción de Elementos Tangibles de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – PPF

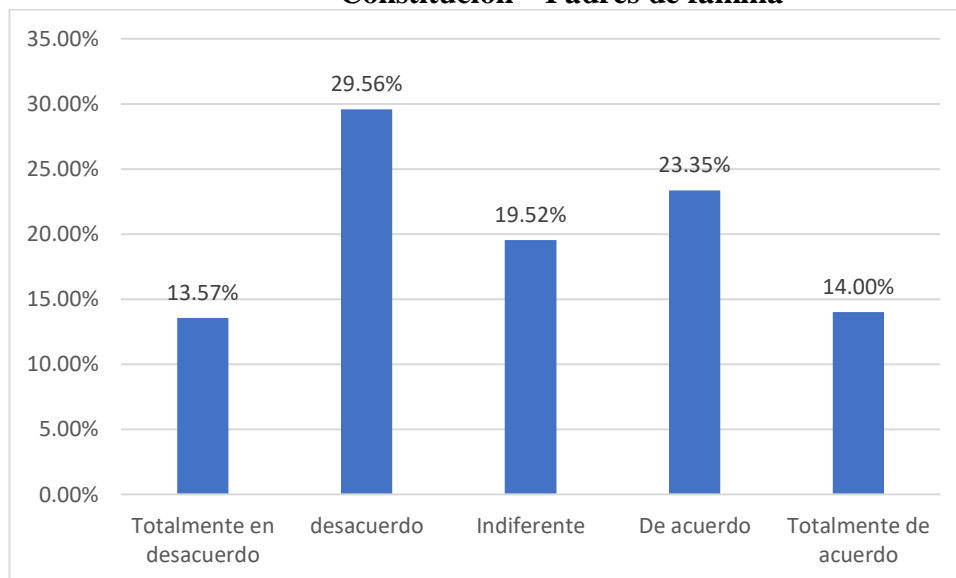


Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

b) Dimensión Confiabilidad – Local Constitución-Padres de Familia

GRÁFICO N.º 03. Resultado de calificación de la Percepción de confiabilidad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Padres de familia



En el gráfico N.º 03 se evidencia un resultado desfavorable porque la valoración de los padres de familia sobre la dimensión confiabilidad fue que un 29.56% estuvo en desacuerdo, seguido del 23.35% que está de acuerdo con esta dimensión.

CUADRO N.º 02. Valoración de Percepción de Confiabilidad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Padres de familia

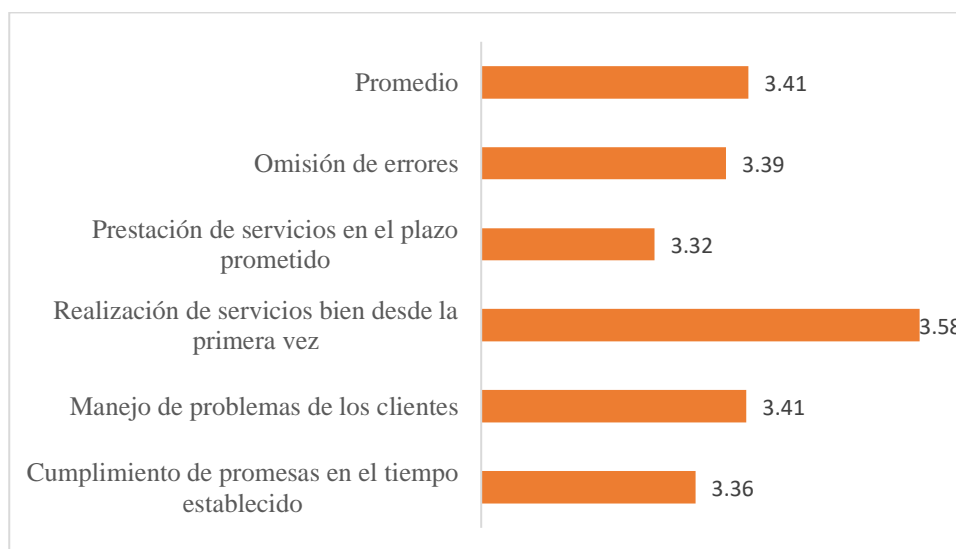
ASPECTOS	Promedio Percepción
Cumplimiento de promesas en el tiempo establecido	3.36
Manejo de problemas de los clientes	3.41
Realización de servicios bien desde la primera vez	3.58
Prestación de servicios en el plazo prometido	3.32
Omisión de errores	3.39
Promedio	3.41

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

En el cuadro N.º 02 se puede verificar que el promedio general tiene una calificación regular, el ítem Realización de servicios bien desde la primera vez tiene el promedio más alto, ya que a un gran porcentaje de padre de familia se llevaron una gran impresión desde que el colegio les empezó a brindar servicios. El promedio más bajo tiene el ítem Prestación de servicios en el plazo prometido, se encuentran insatisfechos porque sus procesos administrativos demoran mucho más del plazo establecido.

GRÁFICO N.º 04. Valoración de Percepción de Confiabilidad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Padres de familia

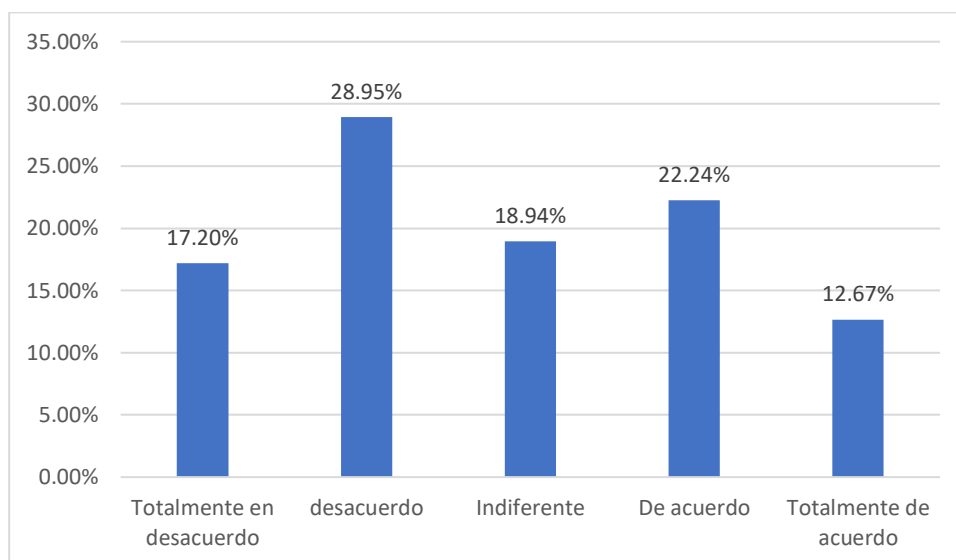


Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

c) Dimensión Capacidad de Respuesta - Local Constitución- Padres de Familia

GRÁFICO N.º 05. Resultado de calificación de la Percepción de capacidad de respuesta de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Padres de familia



En el gráfico N.º 05 se evidencia un resultado desfavorable porque la valoración de los padres de familia sobre la dimensión capacidad de respuesta fue que un 28.95% estuvo en desacuerdo, seguido del 22.24% que está de acuerdo con esta dimensión.

CUADRO N.º 03. Valoración de Percepción de Capacidad de Respuesta de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Padres de familia

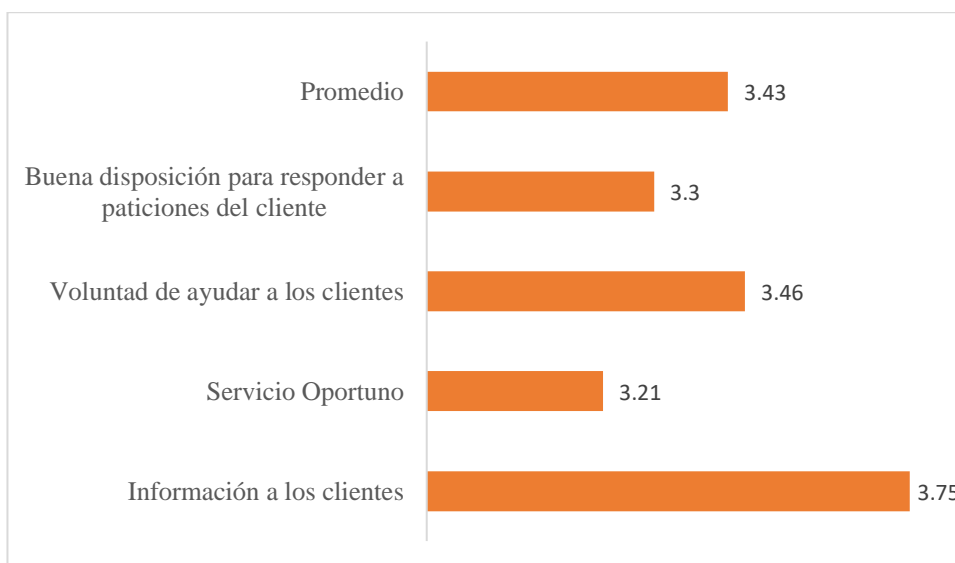
ASPECTOS	Promedio Percepción
Información a los clientes	3.75
Servicio Oportuno	3.21
Voluntad de ayudar a los clientes	3.46
Buena disposición para responder a peticiones del cliente	3.30
Promedio	3.43

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

En el cuadro N.º 03 se puede verificar que el promedio general tiene una calificación regular, el promedio más alto es el ítem Información a los clientes ya que los padres de familia reciben información oportuna, el ítem con el puntaje más bajo es Servicio oportuno con un puntaje de 3.21, lo que significa que los servicios administrativos no se realizan a tiempo.

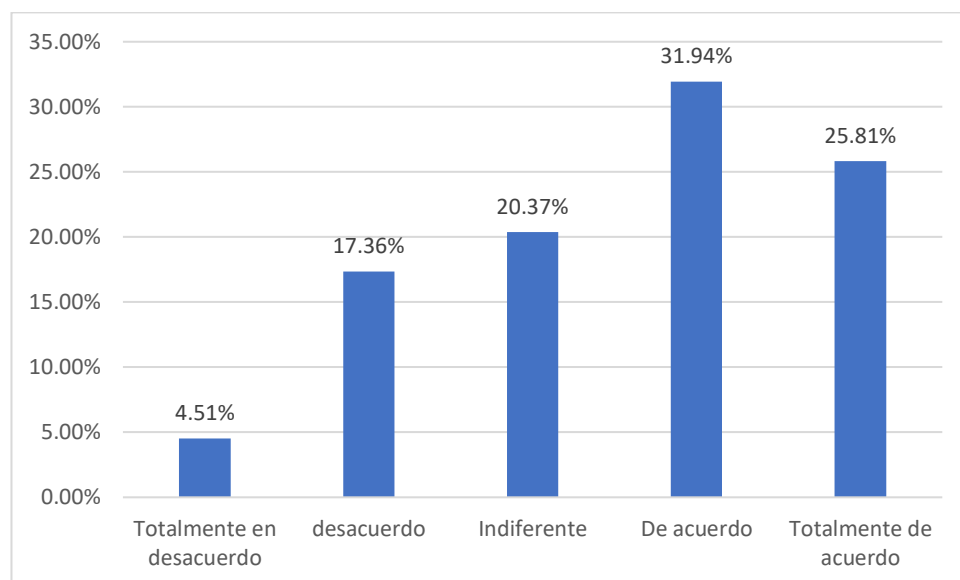
GRÁFICO N.º 06. Valoración de Percepción de Capacidad de Respuesta de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Padres de familia



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

d) Dimensión Seguridad - Local Constitución-Padres de Familia

GRÁFICO N.º 07. Resultado de calificación de la Percepción de seguridad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Padres de familia



En el gráfico N.º 07 se evidencia un resultado favorable porque la valoración de los padres de familia sobre la dimensión seguridad fue que un 31.94% estuvo de acuerdo, seguido del 25.81% que está totalmente de acuerdo con esta dimensión.

CUADRO N.º 04. Valoración de Percepción de Seguridad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Padres de familia

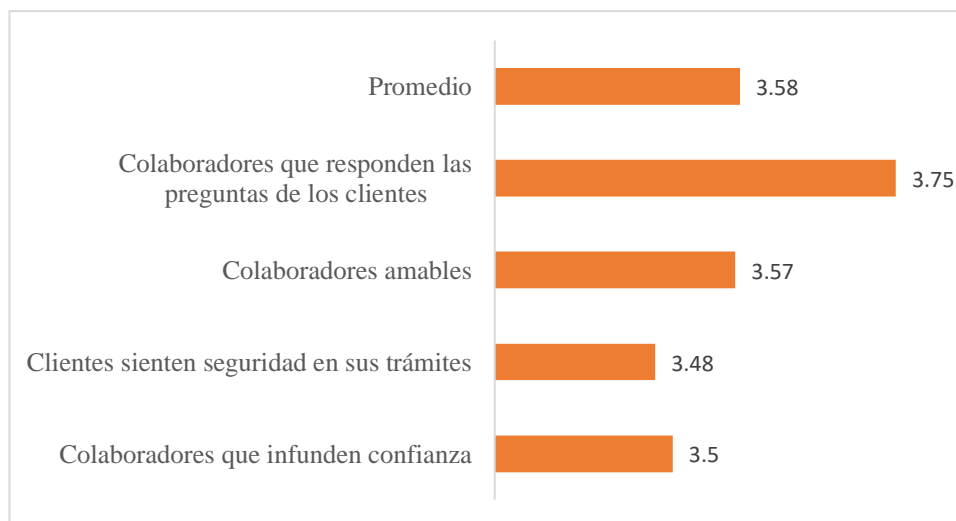
ASPECTOS	Promedio Percepción
Colaboradores que infunden confianza	3.50
Clientes sienten seguridad en sus trámites	3.48
Colaboradores amables	3.57
Colaboradores que responden las preguntas de los clientes	3.75
Promedio	3.58

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

En el cuadro N.º 04 se puede verificar que el promedio general tiene una calificación buena, el promedio más alto es el ítem Colaboradores que responden las preguntas de los clientes con un puntaje de 3.75, mientras que el ítem con menos puntaje es los Clientes sienten seguridad en sus trámites con 3.48 puntos, esto ocurre porque no existe procedimientos claros cuando un padre de familia requiere hacer un trámite administrativo y esto conlleva a cometer errores.

GRÁFICO N.º 08. Valoración de Percepción de Seguridad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Padres de familia

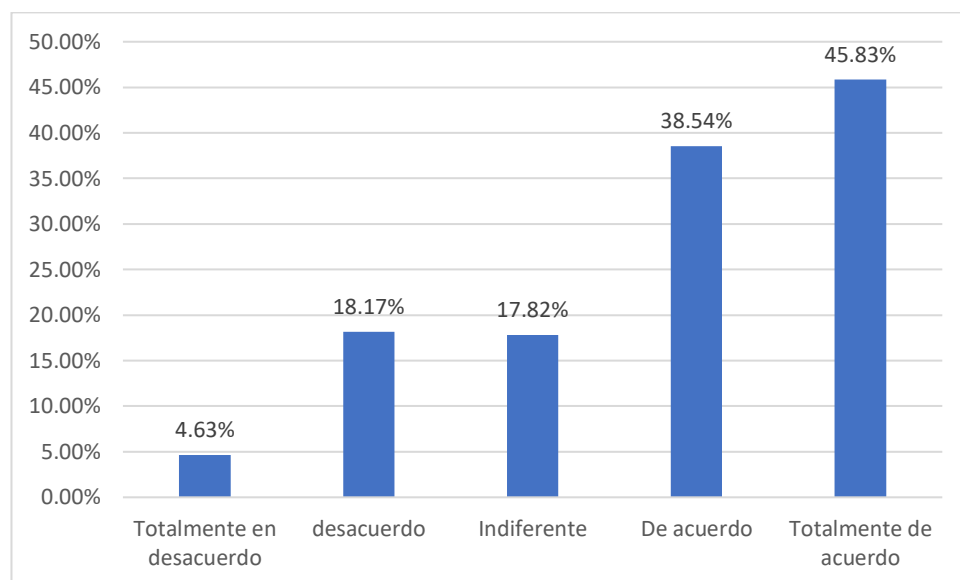


Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

e) Dimensión Empatía - Local Constitución-Padres de Familia

GRÁFICO N.º 09. Resultado de calificación de la Percepción de empatía de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Padres de familia



En el gráfico N.º 09 se evidencia un resultado favorable porque la valoración de los padres de familia sobre la dimensión empatía fue que un 45.83% estuvo totalmente de acuerdo, seguido del 38.54% que está totalmente de acuerdo con esta dimensión.

CUADRO N.º 05. Valoración de Percepción de Empatía de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Padres de familia

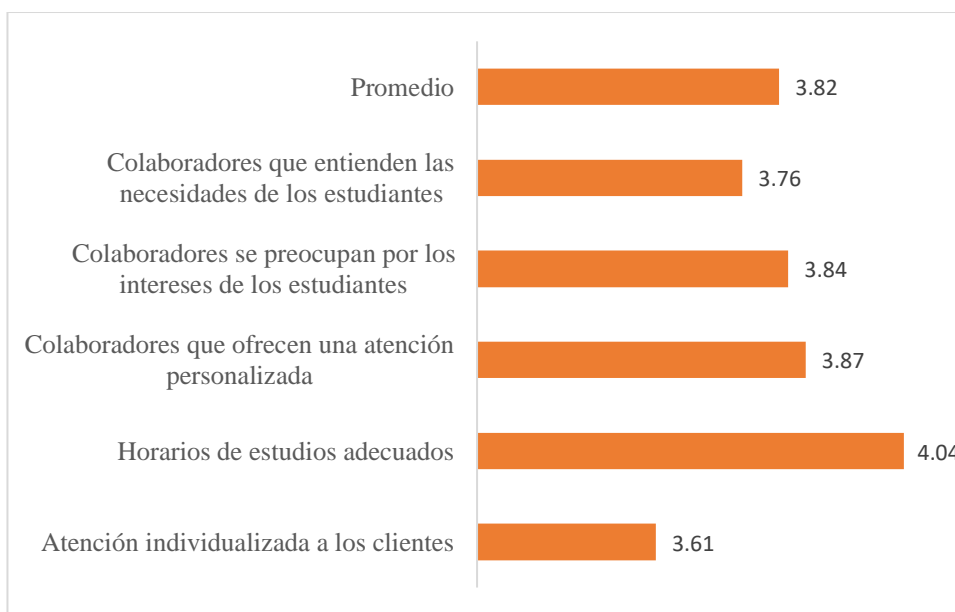
ASPECTOS	Promedio Percepción
Atención individualizada a los clientes	3.61
Horarios de estudios adecuados	4.04
Colaboradores que ofrecen una atención personalizada	3.87
Colaboradores se preocupan por los intereses de los estudiantes	3.84
Colaboradores que entienden las necesidades de los estudiantes	3.76
Promedio	3.82

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

En el cuadro N.º 05 se puede verificar que el promedio general tiene una calificación buena, el promedio más alto es el ítem Horarios de estudios adecuados con 4.04 puntos, mientras que el ítem con puntaje más bajo es atención individualizada a los clientes con 3.61 puntos.

GRÁFICO N.º 10. Valoración de Percepción de Empatía de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Padres de familia

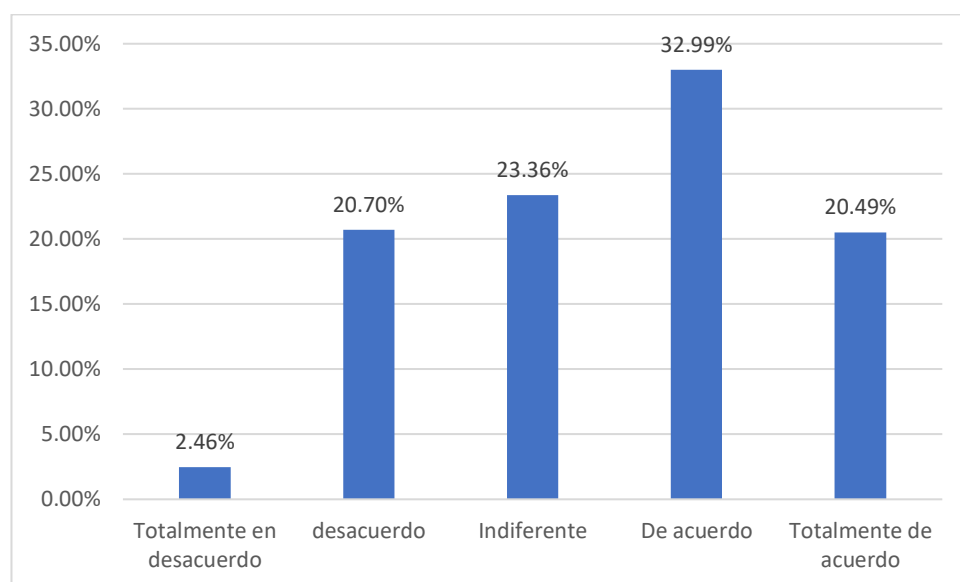


Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

f) Dimensión Elementos Tangibles – Local Constitución-Alumnos

GRÁFICO N.º 11. Resultado de calificación de la Percepción de elementos tangibles de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos



En el gráfico N.º 11 se evidencia un resultado favorable porque la valoración de los alumnos sobre la dimensión elementos tangibles fue que un 32.99% estuvo de acuerdo, seguido del 23.36% que es indiferente con esta dimensión.

Cuadro N.º 06. Valoración de Percepción de Elementos Tangibles de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos

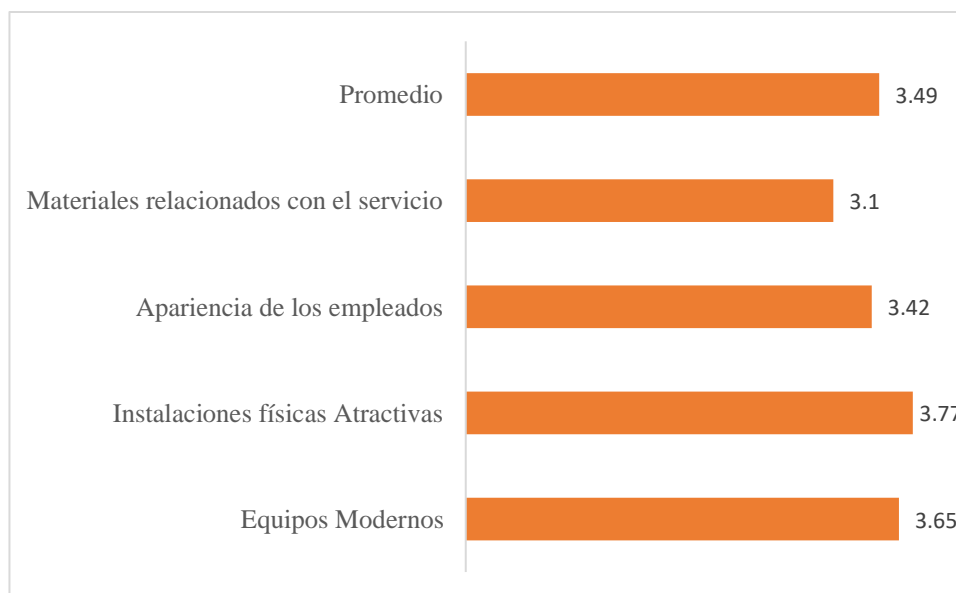
ASPECTOS	Promedio Percepción
Equipos Modernos	3.65
Instalaciones físicas Atractivas	3.77
Apariencia de los empleados	3.42
Materiales relacionados con el servicio	3.10
Promedio	3.49

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

En el cuadro N.º 06 se puede verificar que el promedio general tiene una calificación regular, el promedio más alto es el ítem Instalaciones físicas atractivas, lo que significa que los alumnos de la institución educativa local de constitución están de acuerdo con ello, ya que las aulas están implementadas y acondicionadas (luz y ventilación) para que los alumnos se sientan cómodos, muy aparte que cuentan con espacios para realizar deporte y un comedor que les ayuda a socializar. Sin embargo, el ítem con el promedio más bajo es Materiales relacionados con el servicio con 3.10 puntos.

GRÁFICO N.º 12. Valoración de Percepción de Elementos Tangibles de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos

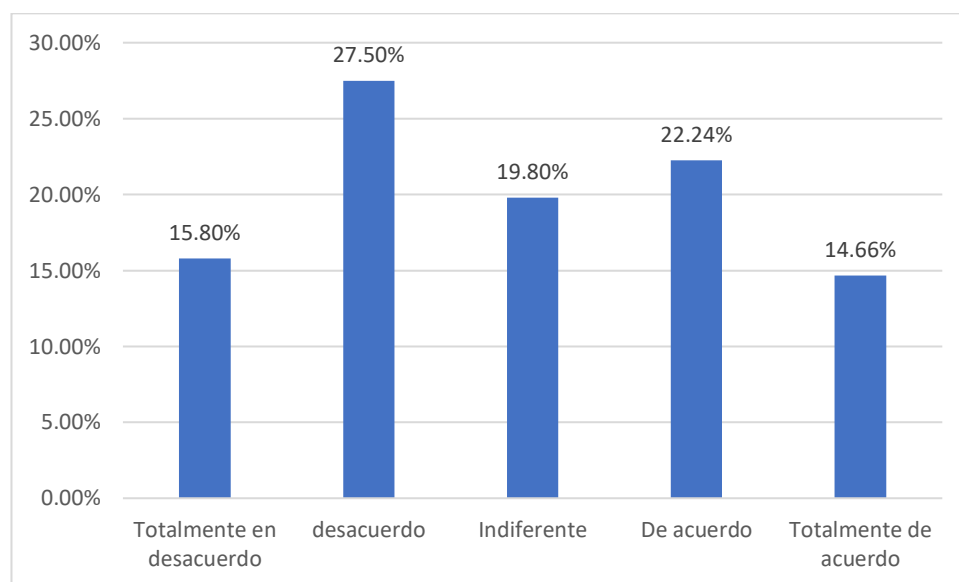


Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

g) Dimensión Confiabilidad – Local Constitución – Alumnos

GRÁFICO N.º 13. Resultado de calificación de la Percepción de confiabilidad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos



En el gráfico N.º 13 se evidencia un resultado desfavorable porque la valoración de los alumnos sobre la dimensión confiabilidad fue que un 27.50% estuvo en desacuerdo, seguido del 22.24% que estuvo de acuerdo con esta dimensión.

Cuadro N.º 07. Valoración de Percepción de Confiabilidad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos

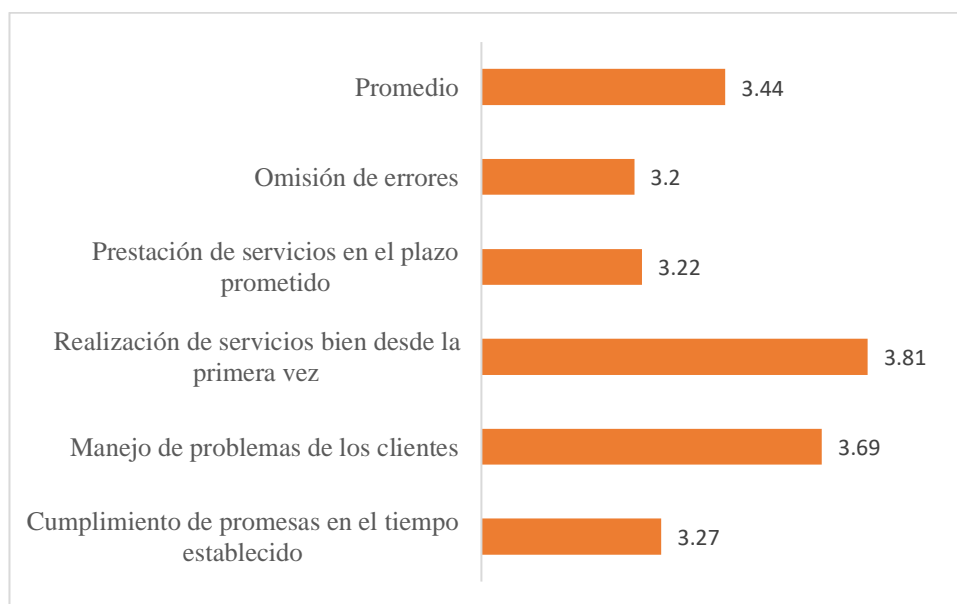
ASPECTOS	Promedio Percepción
Cumplimiento de promesas en el tiempo establecido	3.27
Manejo de problemas de los clientes	3.69
Realización de servicios bien desde la primera vez	3.81
Prestación de servicios en el plazo prometido	3.22
Omisión de errores	3.20
Promedio	3.44

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

En el cuadro N.º 07 se puede verificar que el promedio general tiene una calificación regular, el promedio más alto es el ítem Realización de servicios bien desde la primera vez, ya que a un gran porcentaje de alumnos se llevaron una gran impresión desde que el colegio les empezó a brindar servicios. El promedio más bajo tiene el ítem Omisión de errores con 3.20 puntos, ocurre esto ya que no hay un proceso definido para temas administrativos.

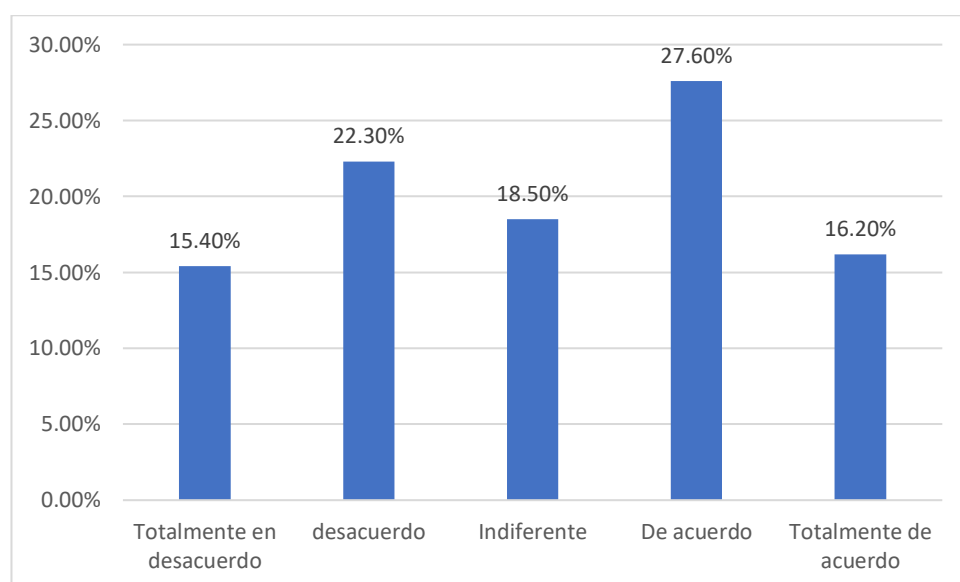
GRÁFICO N.º 14. Valoración de Percepción de Confiabilidad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

h) Dimensión Capacidad de Respuesta - Local Constitución-Alumnos

GRÁFICO N.º 15. Resultado de calificación de la Percepción de capacidad de respuesta de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos



En el gráfico N.º 15 se evidencia un resultado favorable porque la valoración de los alumnos sobre la dimensión capacidad de respuesta fue que un 27.60% estuvo de acuerdo, seguido del 22.30% que estuvo en desacuerdo con esta dimensión.

CUADRO N.º 08. Valoración de Percepción de Capacidad de Respuesta de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos

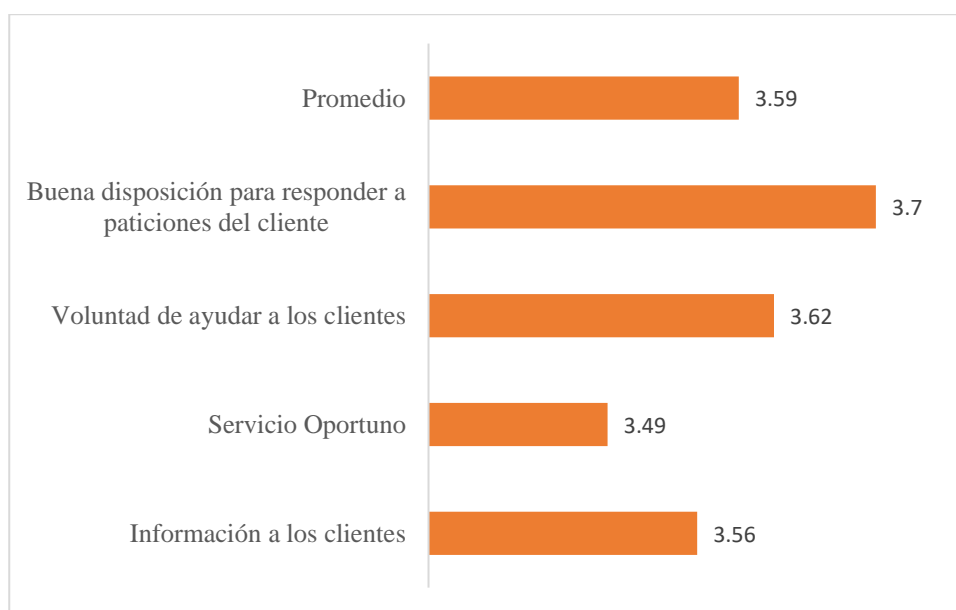
ASPECTOS	Promedio Percepción
Información a los clientes	3.56
Servicio Oportuno	3.49
Voluntad de ayudar a los clientes	3.62
Buena disposición para responder a peticiones del cliente	3.70
Promedio	3.59

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

En el cuadro N.º 08 se puede verificar que el promedio general tiene buena calificación, el promedio más alto es el ítem Buena disposición para responder a peticiones del cliente ya que los alumnos tienen a disposición a todos los colaboradores para ayudarlos, el ítem con el puntaje más bajo es Servicio oportuno con un puntaje de 3.49.

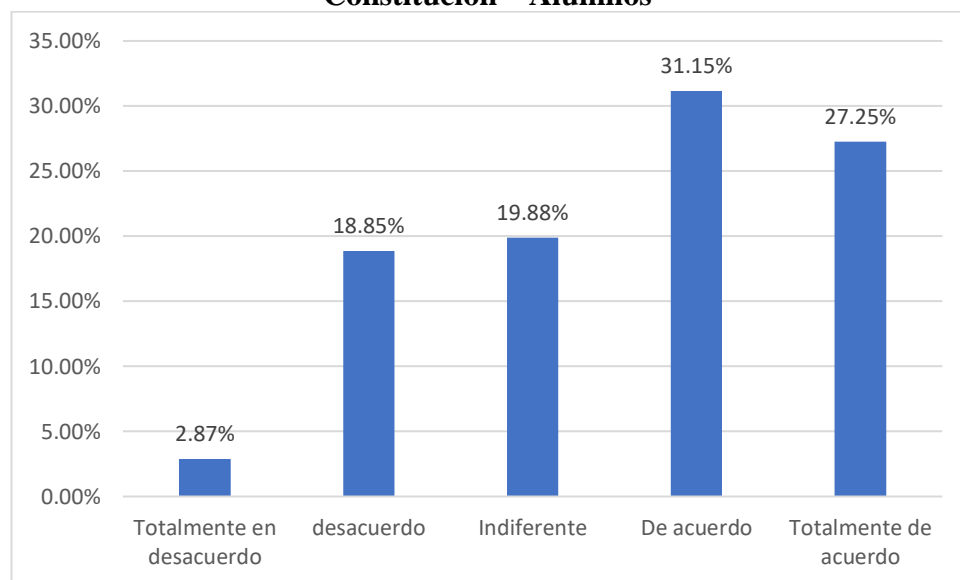
GRÁFICO N.º 16. Valoración de Percepción de Capacidad de Respuesta de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

i) Dimensión Seguridad - Local Constitución-Alumnos

GRÁFICO N.º 17. Resultado de calificación de la Percepción de seguridad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos



En el gráfico N.º 17 se evidencia un resultado favorable porque la valoración de los alumnos sobre la dimensión seguridad fue que un 31.15% estuvo de acuerdo, seguido del 27.25% que estuvo totalmente de acuerdo con esta dimensión.

CUADRO N.º 09. Valoración de Percepción de Seguridad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos

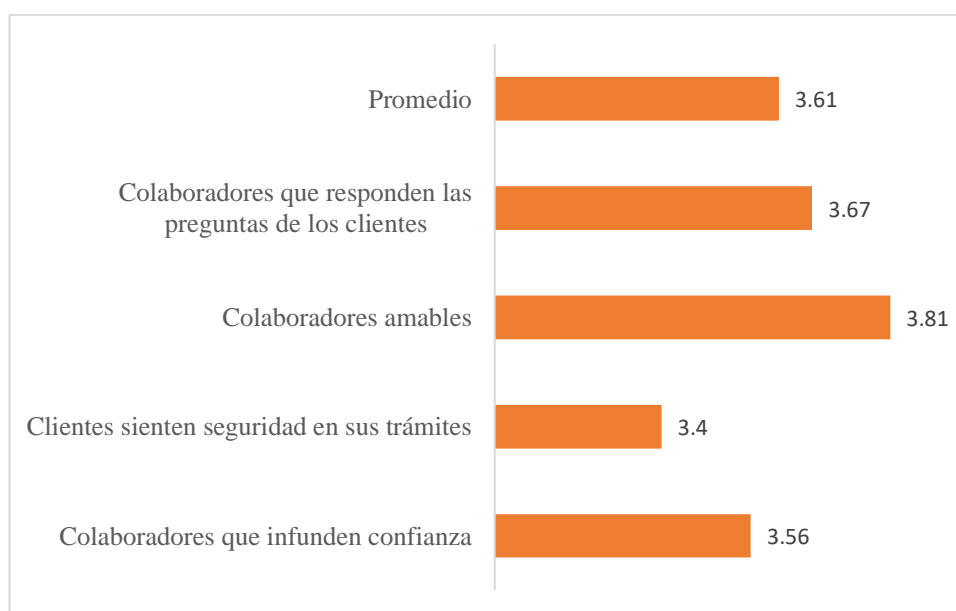
ASPECTOS	Promedio Percepción
Colaboradores que infunden confianza	3.56
Clientes sienten seguridad en sus trámites	3.40
Colaboradores amables	3.81
Colaboradores que responden las preguntas de los clientes	3.67
Promedio	3.61

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

En el cuadro N.º 09 se puede verificar que el promedio general tiene buena calificación, el promedio más alto es el ítem Colaboradores amables con un puntaje de 3.81, mientras que el ítem con menos puntaje es los Clientes sienten seguridad en su tramites con 3.40 puntos.

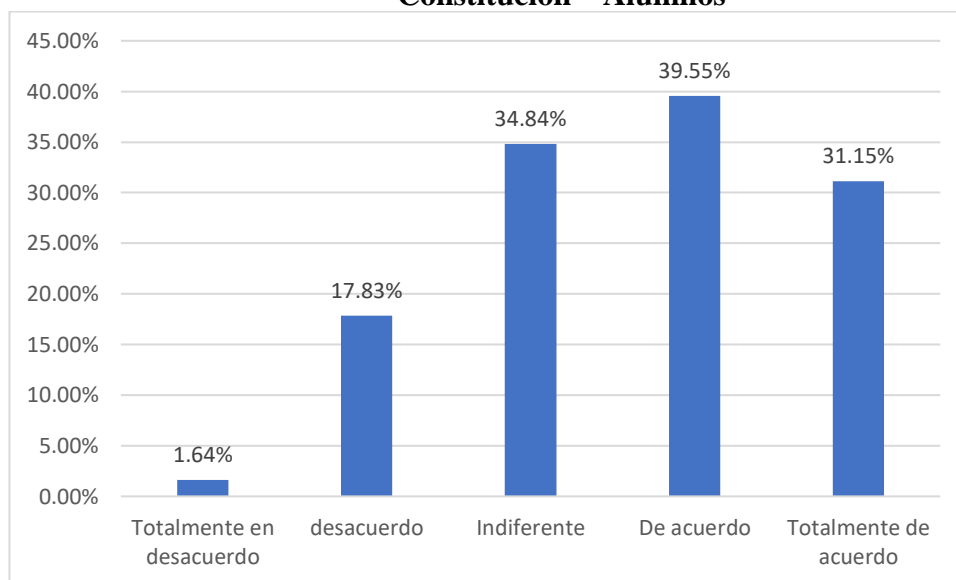
GRÁFICO N.º 18 Valoración de Percepción de Seguridad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

j) Dimensión Empatía - Local Constitución-Alumnos

GRÁFICO N.º 19. Resultado de calificación de la Percepción de empatía de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos



En el gráfico N.º 19 se evidencia un resultado favorable porque la valoración de los alumnos sobre la dimensión empatía fue que un 39.55% estuvo de acuerdo, seguido del 31.15% que estuvo totalmente de acuerdo con esta dimensión.

CUADRO N.º 10. Valoración de Percepción de Empatía de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos

ASPECTOS	Promedio Percepción
Atención individualizada a los clientes	3.73
Horarios de estudios adecuados	3.60
Colaboradores que ofrecen una atención personalizada	3.78
Colaboradores se preocupan por los intereses de los estudiantes	3.57
Colaboradores que entienden las necesidades de los estudiantes	3.55
Promedio	3.65

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

En el cuadro N.º 10 se puede verificar que el promedio general tiene buena calificación, el promedio más alto es el ítem Colaboradores que ofrecen una atención personalizada con 3.78 puntos, lo que significa que los alumnos están de acuerdo con la atención personalizada que se les brinda; mientras que el ítem con puntaje más bajo es Colaboradores que entienden las necesidades de los estudiantes con 3.55 puntos, lo que significa que los alumnos no sienten que los colaboradores entiendan sus necesidades.

GRÁFICO N.º 20. Valoración de Percepción de Empatía de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos

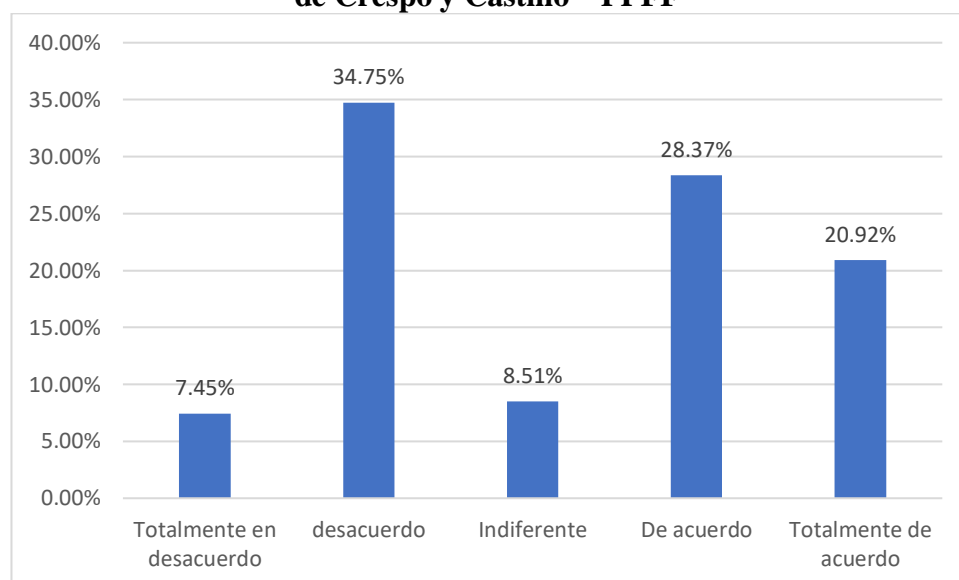


Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

a) **Dimensión Elementos Tangibles–Local Crespo y Castillo-Padres de Familia**

GRÁFICO N.º 21. Resultado de calificación de la Percepción de elementos tangibles de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – PPF



En el gráfico N.º 19 se evidencia un resultado desfavorable porque la valoración de los padres de familia sobre la dimensión elementos tangibles fue que un 34.75% estuvo en desacuerdo, seguido del 28.37% que estuvo totalmente de acuerdo con esta dimensión.

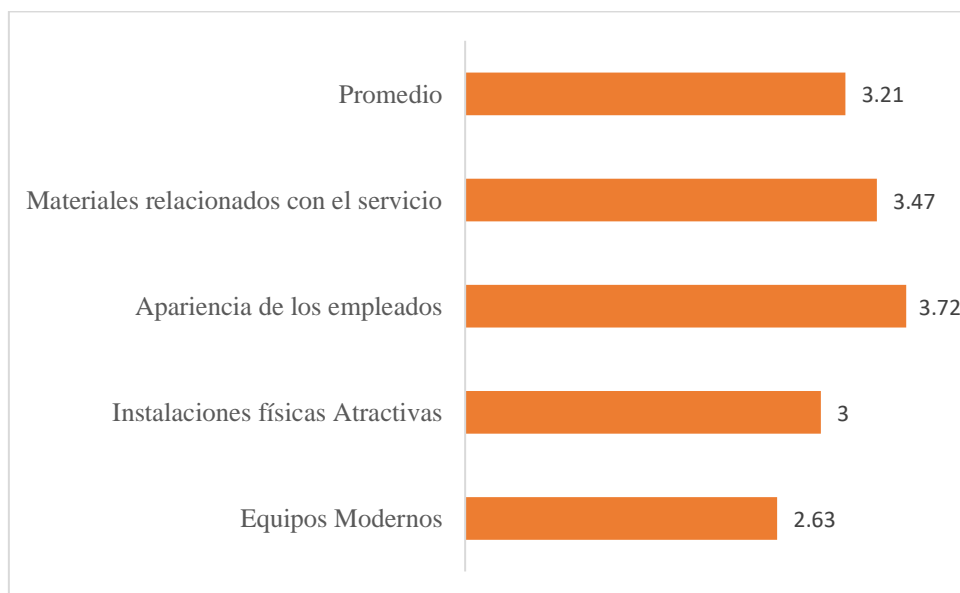
Cuadro N.º 11. Valoración Percepción de Elementos Tangibles de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Padres de Familia

ASPECTOS	Promedio Percepción
Equipos Modernos	2.63
Instalaciones físicas Atractivas	3.00
Apariencia de los empleados	3.72
Materiales relacionados con el servicio	3.47
Promedio	3.21

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

En el cuadro N.º 11 se puede verificar que el promedio general tiene una calificación regular, el promedio más alto es el ítem Apariencia de los Colaboradores, lo que significa que los padres de familia de la institución educativa local de Crespo y Castillo están de acuerdo con ello, ya que hay un control al personal tanto en limpieza y presentación ya que para ellos es importante porque son el modelo para sus hijos. El ítem con menor valoración es de Equipos Modernos con 2.63 puntos, ya que no cuentan con equipos actualizados ni sala de computo.

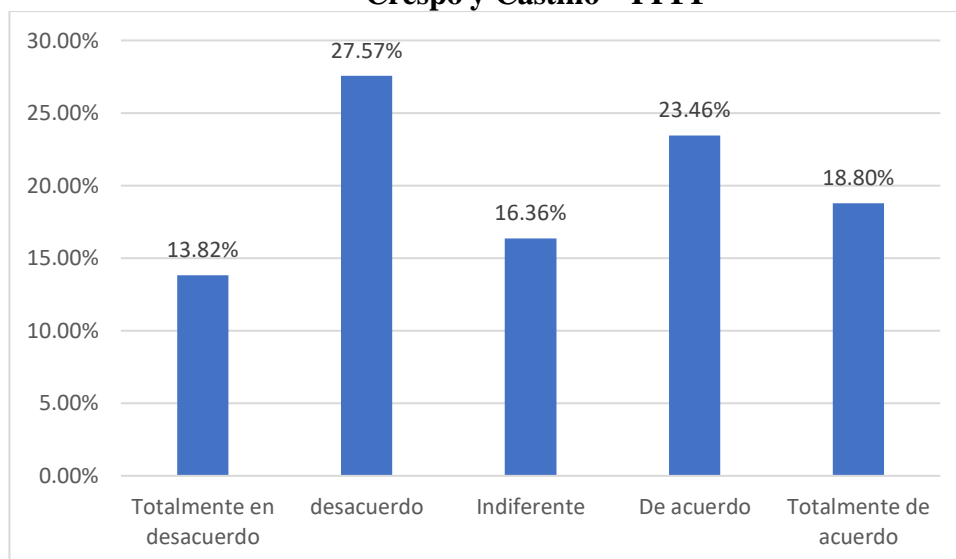
GRÁFICO N.º 22. Valoración de Percepción de Elementos Tangibles de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Padres de Familia



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

b) Dimensión Confiabilidad – Local Crespo y Castillo– Padres de Familia

GRÁFICO N.º 23. Resultado de calificación de la Percepción de confiabilidad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – PPF



En el gráfico N.º 23 se evidencia un resultado desfavorable porque la valoración de los padres de familia sobre la dimensión confiabilidad fue que un 27.57% estuvo en desacuerdo, seguido del 23.46% que estuvo de acuerdo con esta dimensión.

Cuadro N.º 12. Valoración de Percepción de Confiabilidad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Padres de Familia

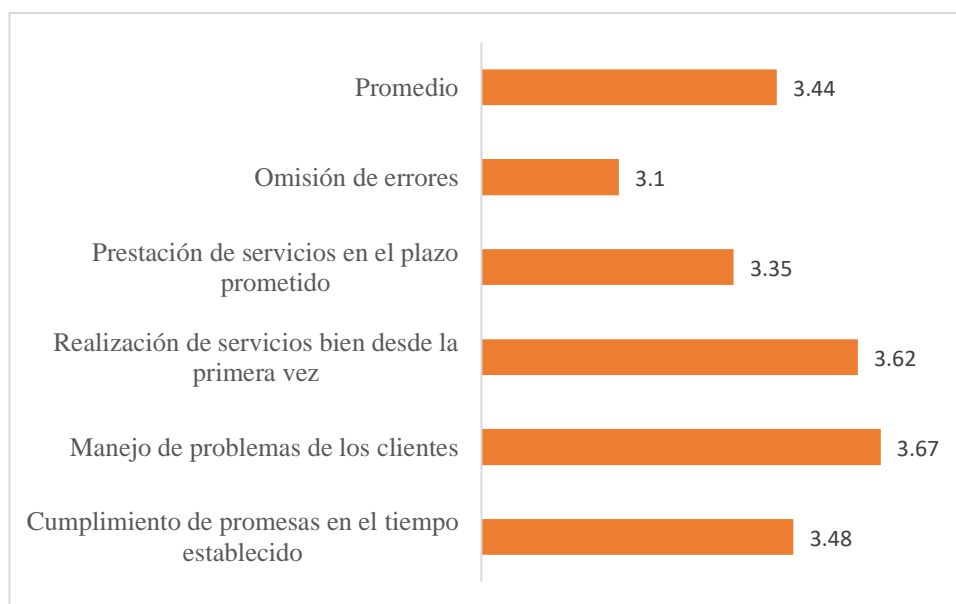
ASPECTOS	Promedio Percepción
Cumplimiento de promesas en el tiempo establecido	3.48
Manejo de problemas de los clientes	3.67
Realización de servicios bien desde la primera vez	3.62
Prestación de servicios en el plazo prometido	3.35
Omisión de errores	3.10
Promedio	3.44

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

En el cuadro N.º 12 se puede verificar que el promedio general tiene una calificación regular, el promedio más alto es el ítem Manejo de problemas de los clientes con 3.67 puntos. El promedio más bajo tiene el ítem Omisión de errores con 3.10 puntos, ocurre esto ya que no hay procesos definidos para temas administrativos.

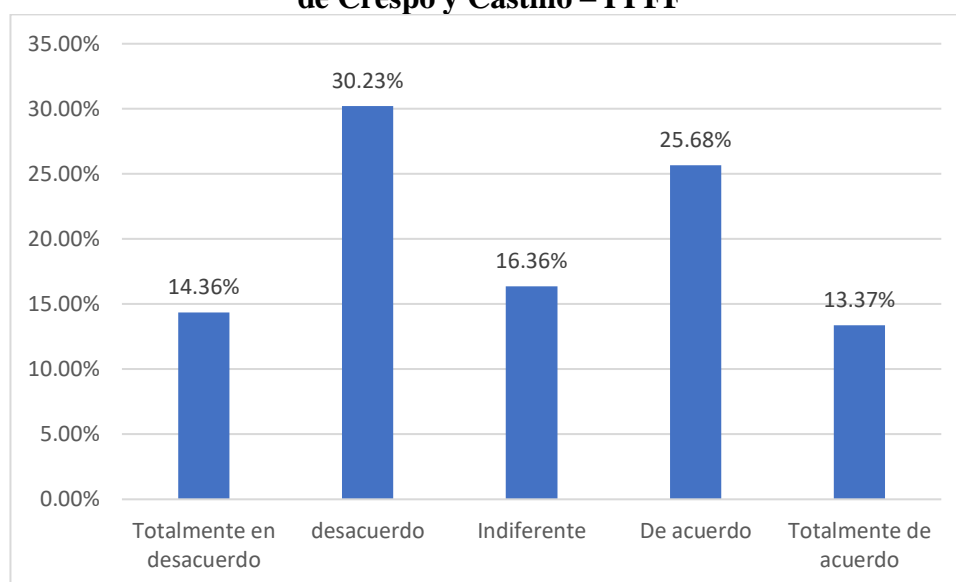
GRÁFICO N.º 24. Valoración de Percepción de Confiabilidad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Padres de Familia



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

c) Dimensión Capacidad de Respuesta - Local Crespo y Castillo - Padres de Familia

GRÁFICO N.º 25. Resultado de calificación de la Percepción de capacidad de respuesta de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – PPF



En el gráfico N.º 25 se evidencia un resultado desfavorable porque la valoración de los padres de familia sobre la dimensión capacidad de respuesta fue que un 30.23% estuvo en desacuerdo, seguido del 25.68% que estuvo de acuerdo con esta dimensión.

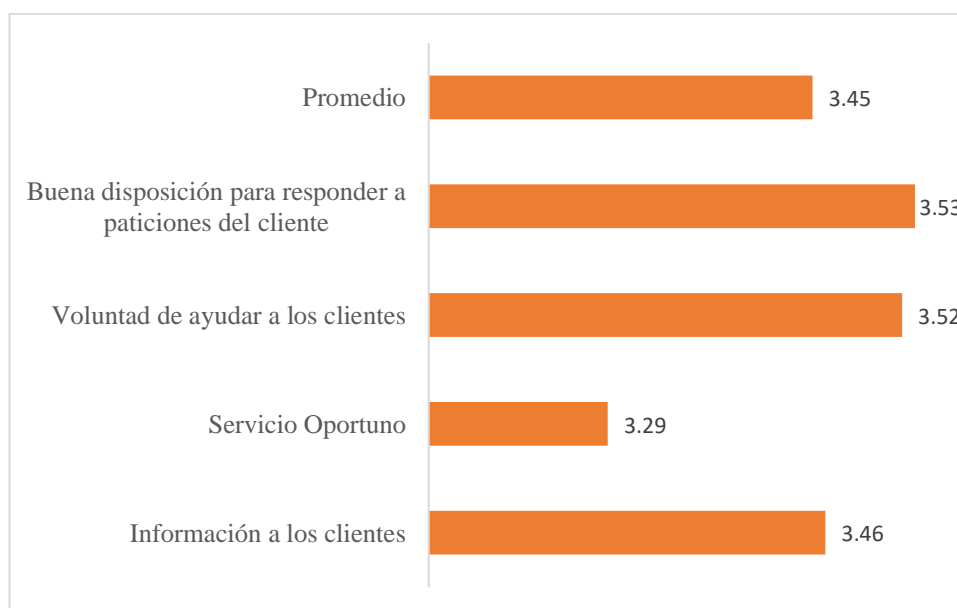
CUADRO N.º 13. Valoración de Percepción de Capacidad de respuesta de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Padres de Familia

ASPECTOS	Promedio Percepción
Información a los clientes	3.46
Servicio Oportuno	3.29
Voluntad de ayudar a los clientes	3.52
Buena disposición para responder a peticiones del cliente	3.53
Promedio	3.45

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

En el cuadro N.º 13 se puede verificar que el promedio general tiene una calificación regular, el promedio más alto es el ítem Buena disposición para responder a peticiones del cliente ya que los padres de familia tienen a disposición a todos los colaboradores para ayudarlos en todos los trámites administrativos, el ítem con el puntaje más bajo es Servicio oportuno con un puntaje de 3.29.

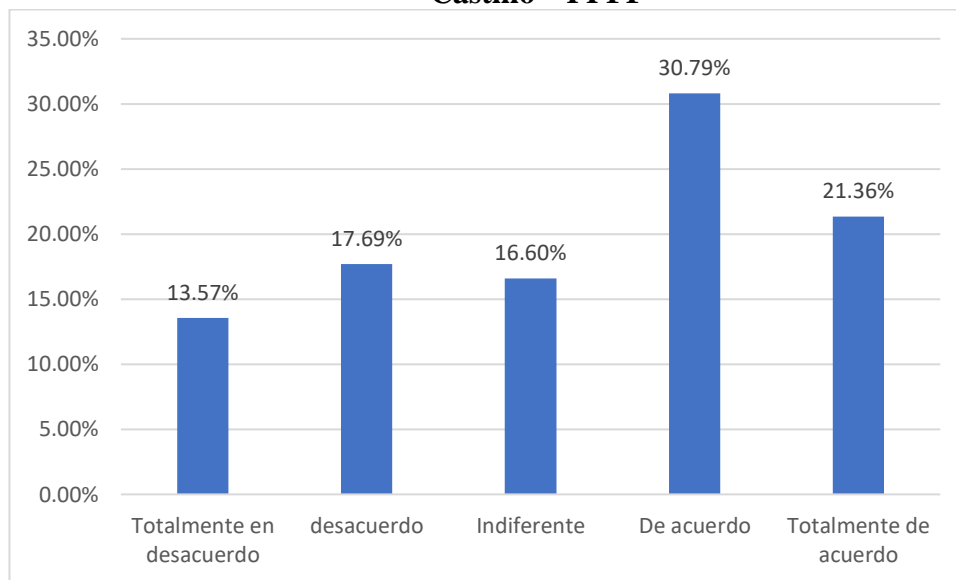
GRÁFICO N.º 26. Valoración de Percepción de Capacidad de respuesta de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Padres de Familia



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

d) Dimensión Seguridad - Local Crespo y Castillo-Padres de Familia

GRÁFICO N.º 27. Resultado de calificación de la Percepción de seguridad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – PPF



En el gráfico N.º 27 se evidencia un resultado favorable porque la valoración de los padres de familia sobre la dimensión seguridad fue que un 30.79% estuvo de acuerdo, seguido del 21.36% que estuvo totalmente de acuerdo con esta dimensión.

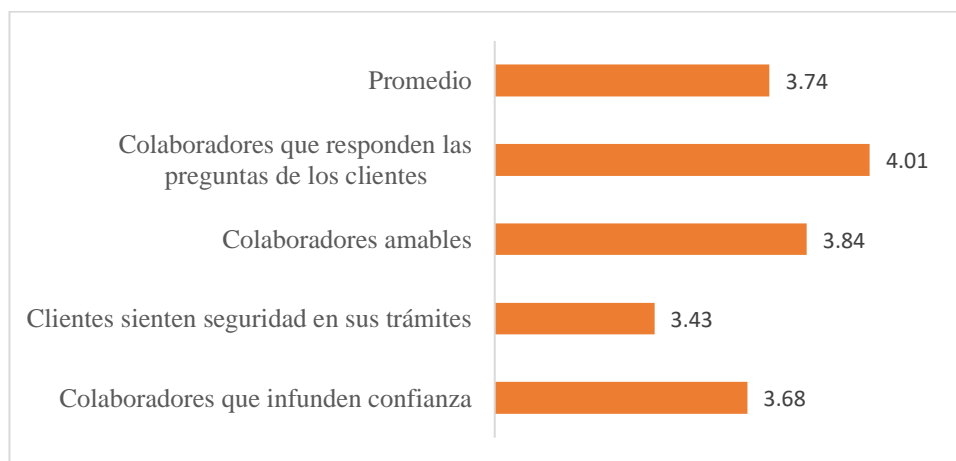
CUADRO N.º 14. Valoración de Percepción de Seguridad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Padres de Familia

ASPECTOS	Promedio Percepción
Colaboradores que infunden confianza	3.68
Clientes sienten seguridad en sus trámites	3.43
Colaboradores amables	3.84
Colaboradores que responden las preguntas de los clientes	4.01
Promedio	3.74

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

En el cuadro N.º 14 se puede verificar que el promedio general tiene una buena calificación, el promedio más alto es el ítem Colaboradores que responden las preguntas de los clientes con un puntaje de 4.01, mientras que el ítem con menos puntaje es los Clientes sienten seguridad en su tramites con 3.43 puntos.

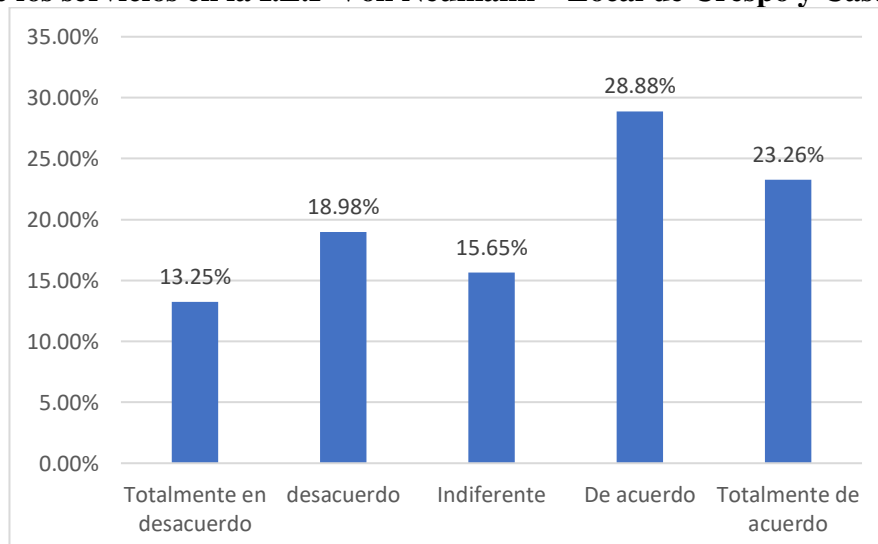
GRÁFICO N.º 28. Valoración de Percepción de Seguridad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Padres de Familia



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

e) Dimensión Empatía - Local Crespo y Castillo-Padres de Familia

GRÁFICO N.º 29. Resultado de calificación de la Percepción de empatía de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo



En el gráfico N.º 29 se evidencia un resultado favorable porque la valoración de los padres de familia sobre la dimensión empatía fue que un 28.88% estuvo de acuerdo, seguido del 23.26% que estuvo totalmente de acuerdo con esta dimensión.

CUADRO N.º 15. Valoración de Percepción de Empatía de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Padres de Familia

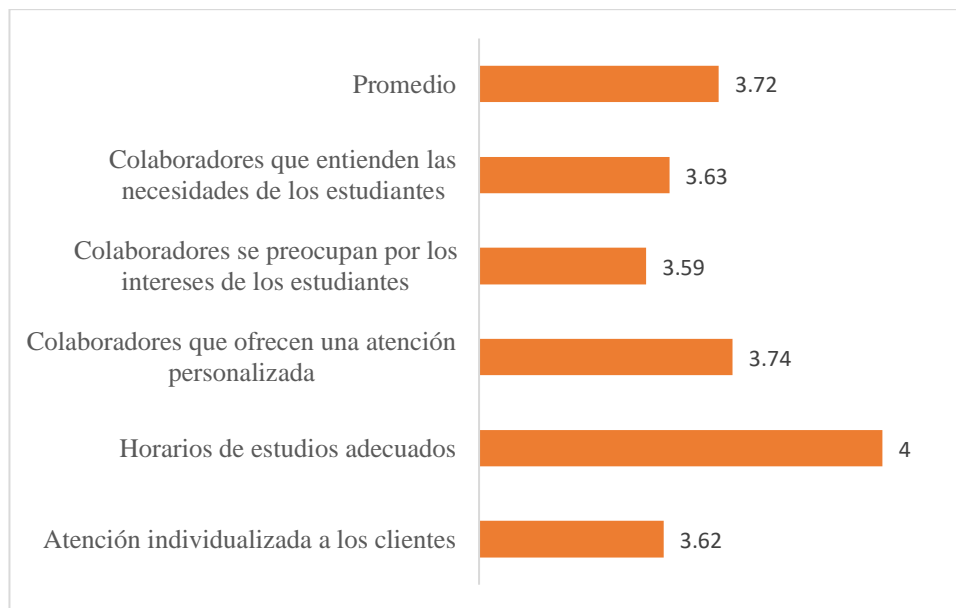
ASPECTOS	Promedio Percepción
Atención individualizada a los clientes	3.62
Horarios de estudios adecuados	4.00
Colaboradores que ofrecen una atención personalizada	3.74
Colaboradores se preocupan por los intereses de los estudiantes	3.59
Colaboradores que entienden las necesidades de los estudiantes	3.63
Promedio	3.72

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

En el cuadro N.º 15 se puede verificar que el promedio general tiene una buena calificación, el promedio más alto es el ítem Horarios de estudios adecuados con 4.00 puntos, lo que significa que los padres de familia están de acuerdo con los horarios de estudio para sus hijos que se les brinda; mientras que el ítem con puntaje más bajo es Colaboradores se preocupan por los intereses de los estudiantes con 3.59 puntos, lo que significa que los padres de familia no sienten que los colaboradores se preocupen por los intereses de sus hijos.

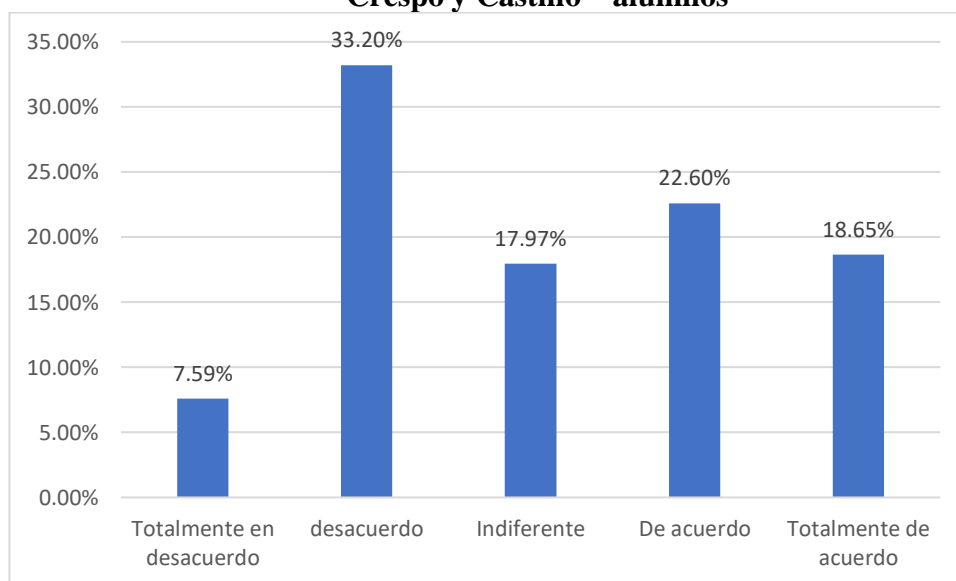
GRÁFICO N.º 30. Valoración de Percepción de Empatía de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Padres de Familia



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

f) Dimensión Elementos Tangibles–Local Crespo y Castillo-Alumnos

GRÁFICO N.º 31. Resultado de calificación de la Percepción de elementos tangibles de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – alumnos



En el gráfico N.º 31 se evidencia un resultado desfavorable porque la valoración de los alumnos sobre la dimensión elementos tangibles fue que un 33.20% estuvo en desacuerdo, seguido del 26.60% que estuvo de acuerdo con esta dimensión.

Cuadro N.º 16. Valoración de Percepción de Elementos Tangibles de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Alumnos

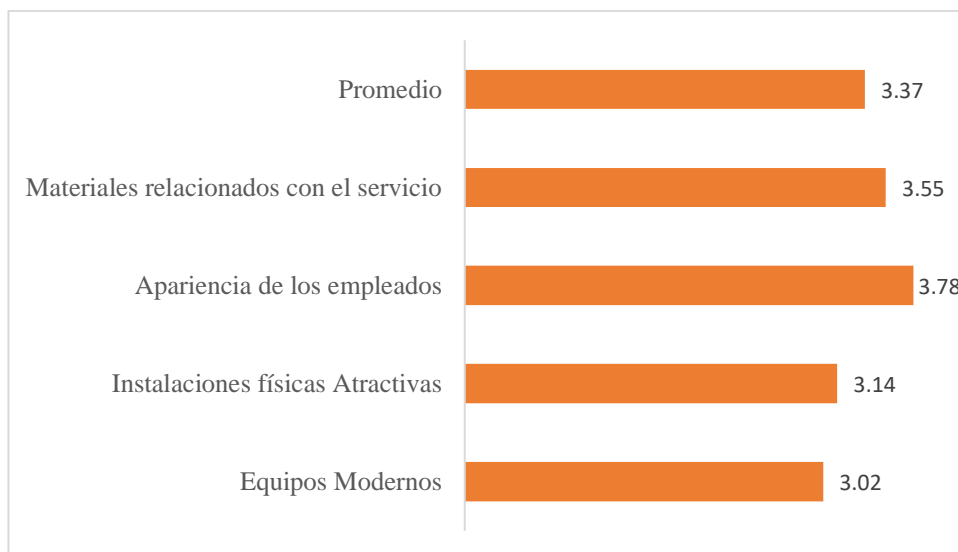
ASPECTOS	Promedio Percepción
Equipos Modernos	3.02
Instalaciones físicas Atractivas	3.14
Apariencia de los empleados	3.78
Materiales relacionados con el servicio	3.55
Promedio	3.37

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

En el cuadro N.º 16 se puede verificar que el promedio general tiene una calificación regular, el promedio más alto es el ítem Apariencia de los Colaboradores, lo que significa que los alumnos de la institución educativa local de Crespo y Castillo están de acuerdo con ello, ya que hay un control al personal tanto en limpieza y presentación. El ítem con menor valoración es de Equipos Modernos con 3.02 puntos, ya que no cuentan con equipos actualizados ni sala de computo.

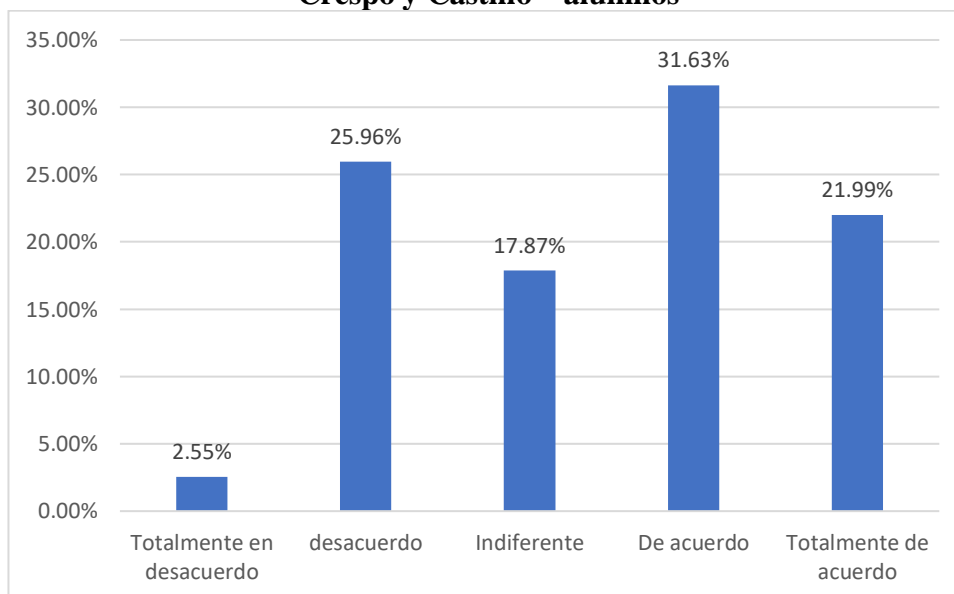
GRÁFICO N.º 32. Valoración de Percepción de Elementos Tangibles de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Alumnos



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

g) Dimensión Confiabilidad – Local Crespo y Castillo– Alumnos

GRÁFICO N.º 33. Resultado de calificación de la Percepción de confiabilidad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – alumnos



En el gráfico N.º 33 se evidencia un resultado favorable porque la valoración de los alumnos sobre la dimensión confiabilidad fue que un 31.63% estuvo de acuerdo, seguido del 25.96% que estuvo en desacuerdo con esta dimensión.

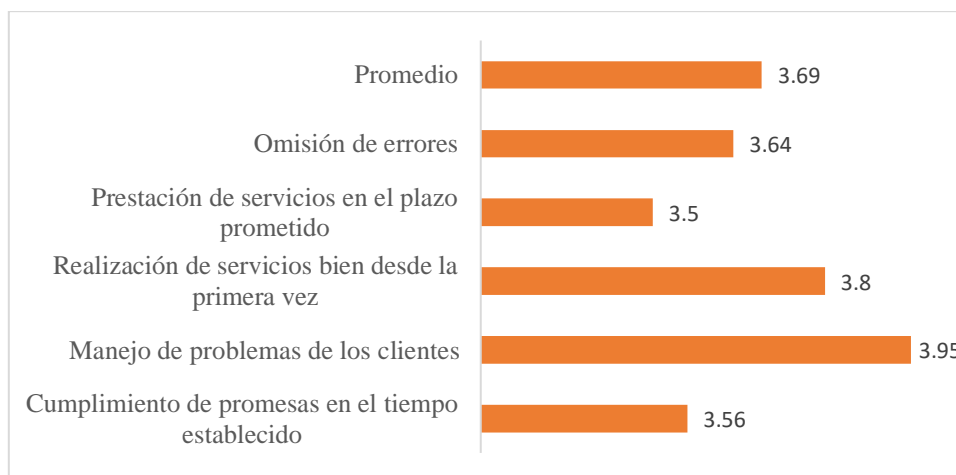
Cuadro N.º 17. Valoración Percepción de Confiabilidad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Alumnos

ASPECTOS	Promedio Percepción
Cumplimiento de promesas en el tiempo establecido	3.56
Manejo de problemas de los clientes	3.95
Realización de servicios bien desde la primera vez	3.80
Prestación de servicios en el plazo prometido	3.50
Omisión de errores	3.64
Promedio	3.69

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

En el cuadro N.º 17 se puede verificar que el promedio general tiene una buena calificación, el promedio más alto es el ítem Manejo de problemas de los clientes con 3.95 puntos. El promedio más bajo tiene el ítem Prestación de servicios en el plazo prometido con 3.50 puntos, se encuentran insatisfechos porque sus procesos administrativos demoran mucho más del plazo establecido.

GRÁFICO N.º 34. Valoración de Percepción de Confiabilidad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Alumnos

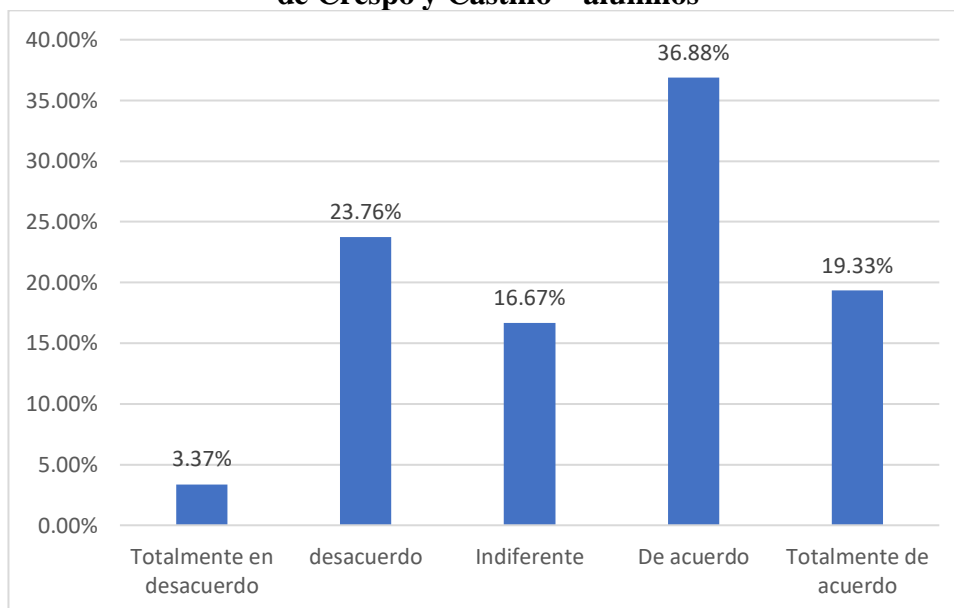


Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

h) Dimensión Capacidad de Respuesta - Local Crespo y Castillo- Alumnos

GRÁFICO N.º 35. Resultado de calificación de la Percepción de capacidad de respuesta de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – alumnos



En el gráfico N.º 35 se evidencia un resultado favorable porque la valoración de los alumnos sobre la dimensión capacidad de respuesta fue que un 36.88% estuvo de acuerdo, seguido del 23.76% que estuvo en desacuerdo con esta dimensión.

CUADRO N.º 18. Valoración de Percepción de Capacidad de respuesta de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Alumnos

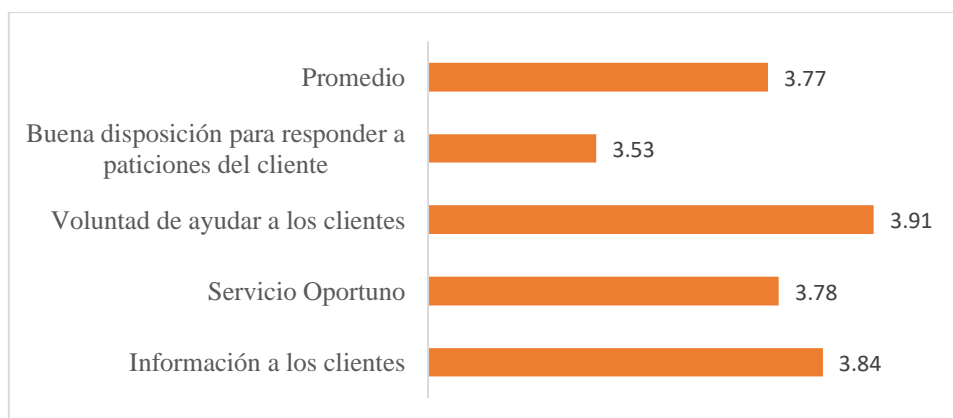
ASPECTOS	Promedio Percepción
Información a los clientes	3.84
Servicio Oportuno	3.78
Voluntad de ayudar a los clientes	3.91
Buena disposición para responder a peticiones del cliente	3.53
Promedio	3.77

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

En el cuadro N.º 18 se puede verificar que el promedio general tiene una buena calificación, el promedio más alto es el ítem Voluntad de ayudar a los clientes con 3.91 puntos, el ítem con el puntaje más bajo es Buena disposición para responder a peticiones del cliente con un puntaje de 3.53.

GRÁFICO N.º 36. Valoración de Percepción de Capacidad de respuesta de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo

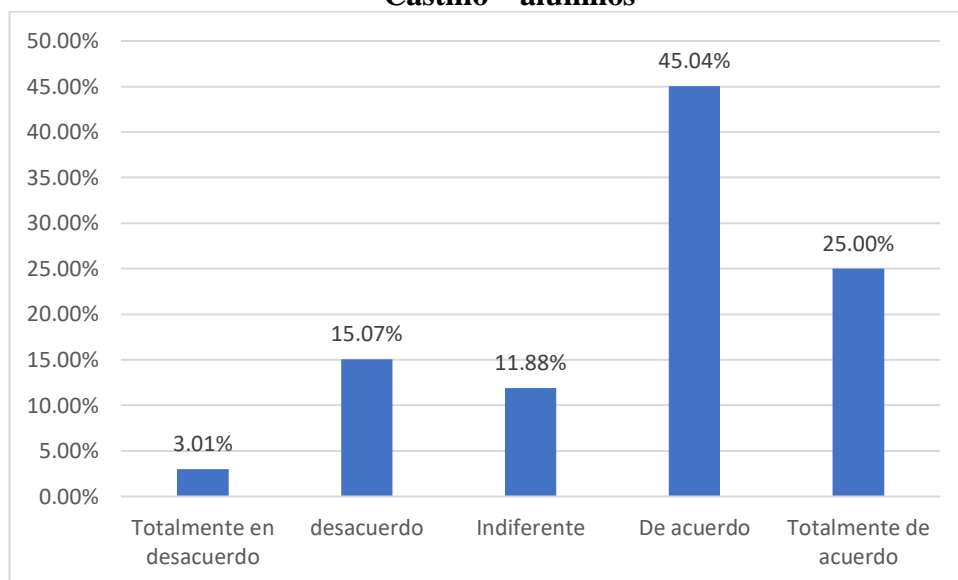


Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

i) Dimensión Seguridad - Local Crespo y Castillo-Alumnos

GRÁFICO N.º 37. Resultado de calificación de la Percepción de seguridad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – alumnos



En el gráfico N.º 37 se evidencia un resultado favorable porque la valoración de los alumnos sobre la dimensión seguridad fue que un 45.04% estuvo de acuerdo, seguido del 25.00% que estuvo totalmente de acuerdo con esta dimensión.

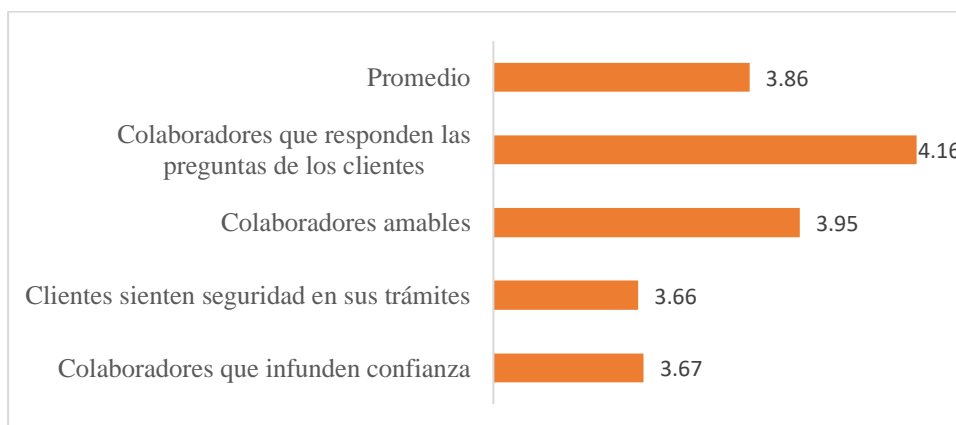
CUADRO N.º 19. Valoración de Percepción de Seguridad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Alumnos

ASPECTOS	Promedio Percepción
Colaboradores que infunden confianza	3.67
Clientes sienten seguridad en sus trámites	3.66
Colaboradores amables	3.95
Colaboradores que responden las preguntas de los clientes	4.16
Promedio	3.86

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

En el cuadro N.º 19 se puede verificar que el promedio general tiene una buena calificación, el promedio más alto es el ítem Colaboradores que responden las preguntas de los clientes con un puntaje de 4.16, mientras que el ítem con menos puntaje es los Clientes sienten seguridad en su tramites con 3.66 puntos.

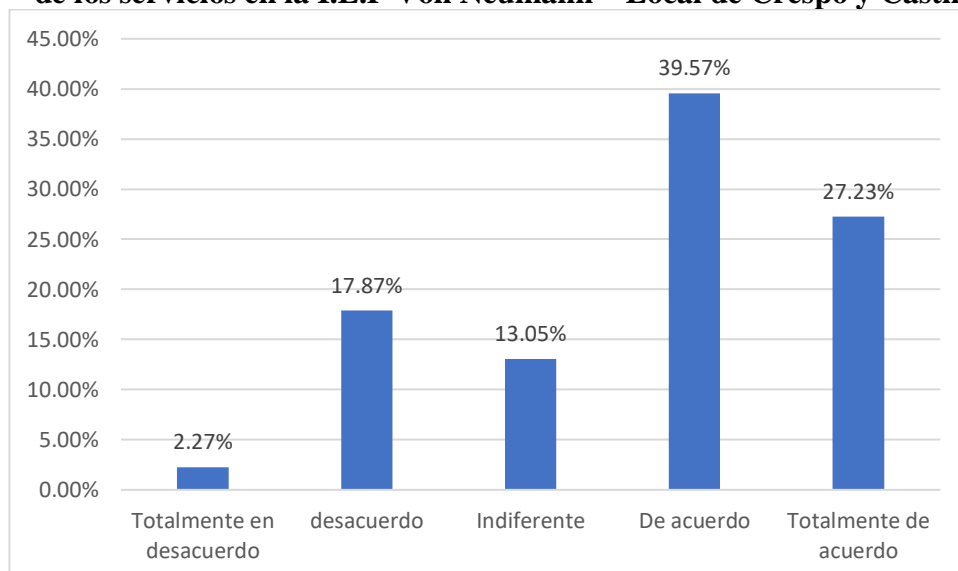
GRÁFICO N.º 38. Valoración de Percepción de Seguridad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Alumnos



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

j) Dimensión Empatía - Local Crespo y Castillo-Alumnos

GRÁFICO N.º 39. Resultado de calificación de la Percepción de empatía de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo



En el gráfico N.º 39 se evidencia un resultado favorable porque la valoración de los alumnos sobre la dimensión empatía fue que un 39.57% estuvo de acuerdo, seguido del 27.23% que estuvo totalmente de acuerdo con esta dimensión.

CUADRO N.º 20. Valoración de Percepción de Empatía de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Alumnos

ASPECTOS	Promedio Percepción
Atención individualizada a los clientes	3.81
Horarios de estudios adecuados	3.91
Colaboradores que ofrecen una atención personalizada	3.98
Colaboradores se preocupan por los intereses de los estudiantes	3.88
Colaboradores que entienden las necesidades de los estudiantes	3.73
Promedio	3.86

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

En el cuadro N.º 20 se puede verificar que el promedio general tiene una buena calificación, promedio más alto es el ítem Colaboradores que ofrecen una atención personalizada con 3.98 puntos; mientras que el ítem con puntaje más bajo es Colaboradores que entienden las necesidades de los estudiantes con 3.73 puntos.

GRÁFICO N.º 40. Valoración de Percepción de Empatía de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Alumnos



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

4.2 Resultados de la expectativa de los clientes respecto a la calidad del servicio administrativo de la institución.

Para determinar el nivel de percepción de la calidad de Servicio en la I.E.P Von Neumann se utilizó la herramienta Servqual (Ver Anexo 01), el cliente valoró su experiencia en la institución con una calificación que se mide en una escala de Likert de 5 puntos, siendo (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indiferente, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo.

a) Dimensión Elementos Tangibles – Local Constitución- Padres de Familia

Los elementos tangibles en la provisión de un servicio son todos aquellos necesarios, de soporte o de fachada. Así el promedio de expectativa general de esta dimensión alcanza 4.34 puntos de calificación.

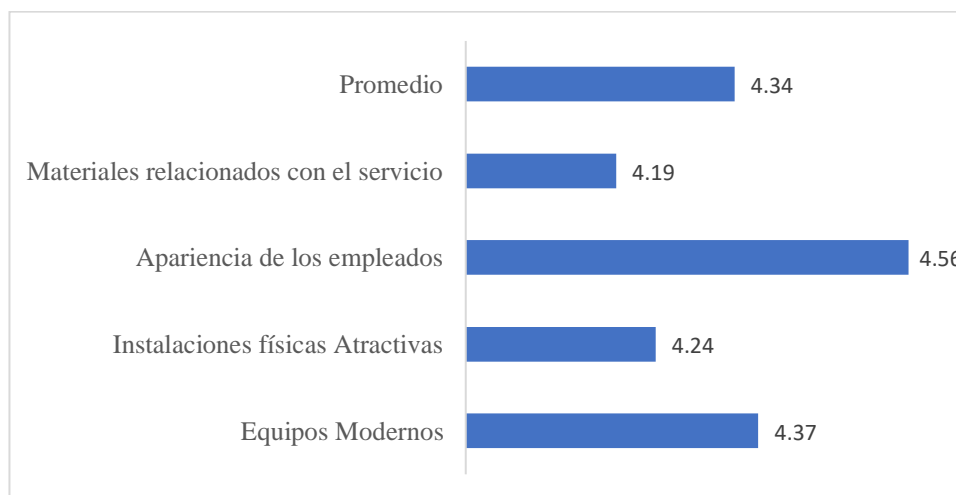
Cuadro N.º 21. Valoración de Expectativa de Elementos Tangibles de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Padres de familia

ASPECTOS	Promedio Expectativa
Equipos Modernos	4.37
Instalaciones físicas Atractivas	4.24
Apariencia de los empleados	4.56
Materiales relacionados con el servicio	4.19
Promedio	4.34

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 41. Valoración de Expectativa de Elementos Tangibles de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Padres de familia



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

b) Dimensión Confiabilidad – Local Constitución-Padres de Familia

La confiabilidad es la capacidad de ofrecer el servicio de manera exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. Así el promedio de expectativa general de esta dimensión alcanza 4.27 puntos de calificación.

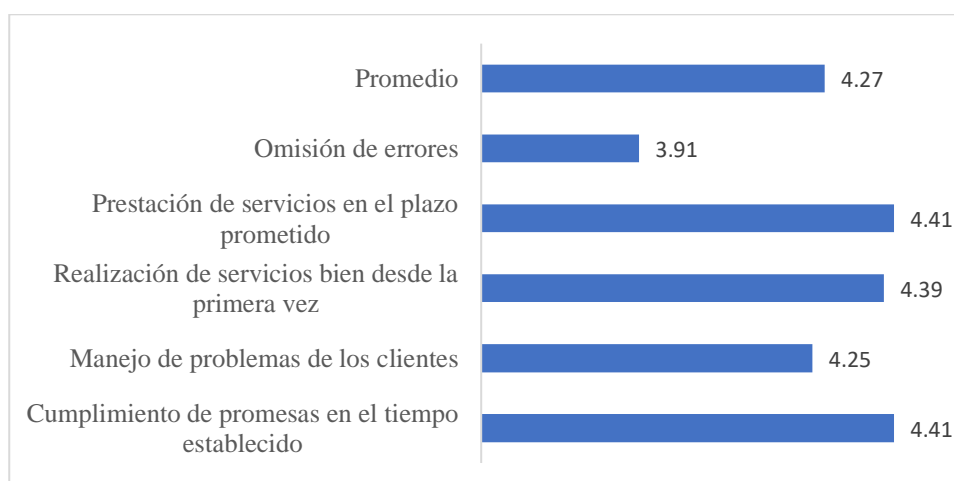
Cuadro N.º 22. Valoración de Expectativa de Confiabilidad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – PPF

ASPECTOS	Promedio Expectativa
Cumplimiento de promesas en el tiempo establecido	4.41
Manejo de problemas de los clientes	4.25
Realización de servicios bien desde la primera vez	4.39
Prestación de servicios en el plazo prometido	4.41
Omisión de errores	3.91
Promedio	4.27

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 42. Valoración de Expectativa de Confiabilidad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – PPF



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

c) Dimensión Capacidad de Respuesta - Local Constitución- Padres de Familia

La capacidad de Respuesta se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido en el momento, lugar y forma solicitado. Los consumidores cada vez son más exigentes en este sentido. El promedio de expectativa general de esta dimensión alcanza 4.34 puntos de calificación.

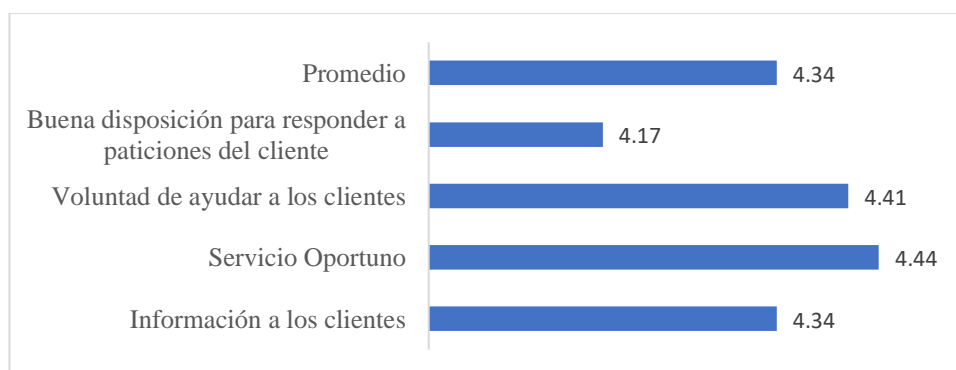
CUADRO N.º 23. Valoración de Expectativa de Capacidad de Respuesta de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – PPF

ASPECTOS	Promedio Expectativa
Información a los clientes	4.34
Servicio Oportuno	4.44
Voluntad de ayudar a los clientes	4.41
Buena disposición para responder a peticiones del cliente	4.17
Promedio	4.34

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 43. Valoración de Expectativa de Capacidad de Respuesta de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Padres de familia



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

d) Dimensión Seguridad - Local Constitución-Padres de Familia

Seguridad, los padres de familia deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existe dudas sobre las prestaciones. Para esta investigación el contexto es mientras ocurra lo que se conoce como el momento de la verdad, es decir, durante la interacción colaborador – usuario. El promedio de expectativa general de esta dimensión alcanza 4.44 puntos de calificación.

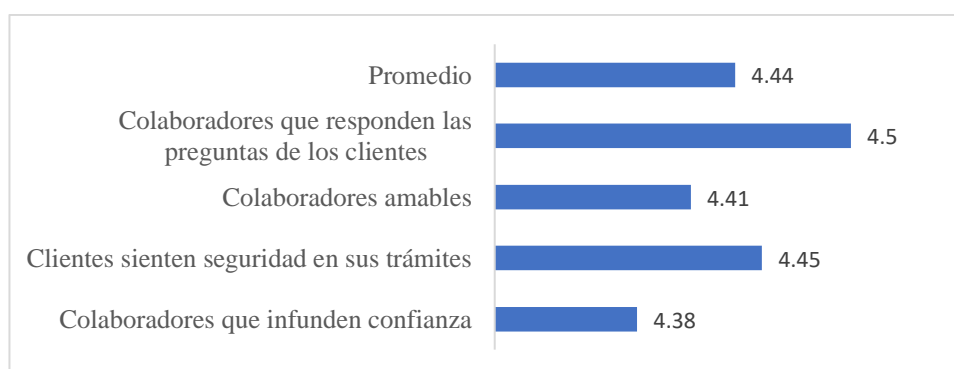
CUADRO N.º 24. Valoración de Expectativa de Seguridad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – PPF

ASPECTOS	Promedio Expectativa
Colaboradores que infunden confianza	4.38
Clientes sienten seguridad en sus trámites	4.45
Colaboradores amables	4.41
Colaboradores que responden las preguntas de los clientes	4.5
Promedio	4.44

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 44. Valoración de Expectativa de Seguridad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – PPF



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

e) Dimensión Empatía - Local Constitución-Padres de Familia

La empatía como dimensión en el modelo SERVQUAL para evaluar a los servicios está más ligado a los intereses personales del usuario en la actuación de aquel que le provee un servicio. El promedio de expectativa general de esta dimensión alcanza 4.36 puntos de calificación.

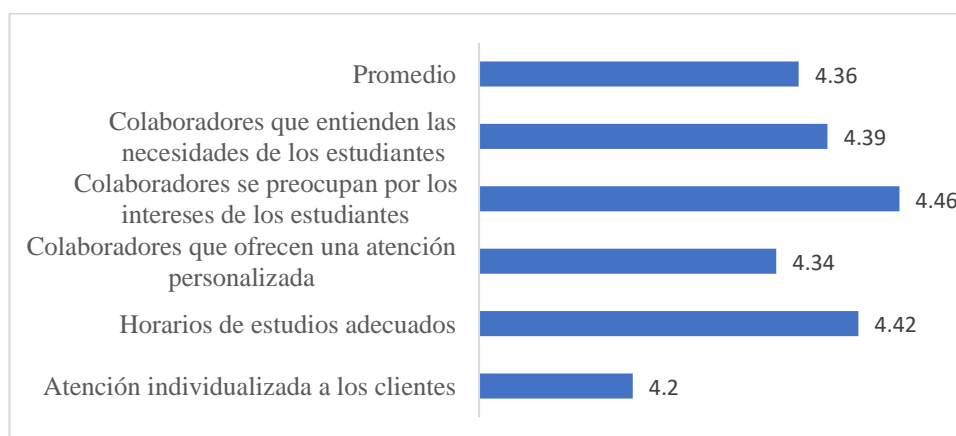
CUADRO N.º 25. Valoración de Expectativa de Empatía de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Padres de familia

ASPECTOS	Promedio Expectativa
Atención individualizada a los clientes	4.2
Horarios de estudios adecuados	4.42
Colaboradores que ofrecen una atención personalizada	4.34
Colaboradores se preocupan por los intereses de los estudiantes	4.46
Colaboradores que entienden las necesidades de los estudiantes	4.39
Promedio	4.36

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 45. Valoración de Expectativa de Empatía de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Padres de familia



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

f) Dimensión Elementos Tangibles – Local Constitución-Alumnos

El promedio de expectativa general de esta dimensión alcanza 4.50 puntos de calificación.

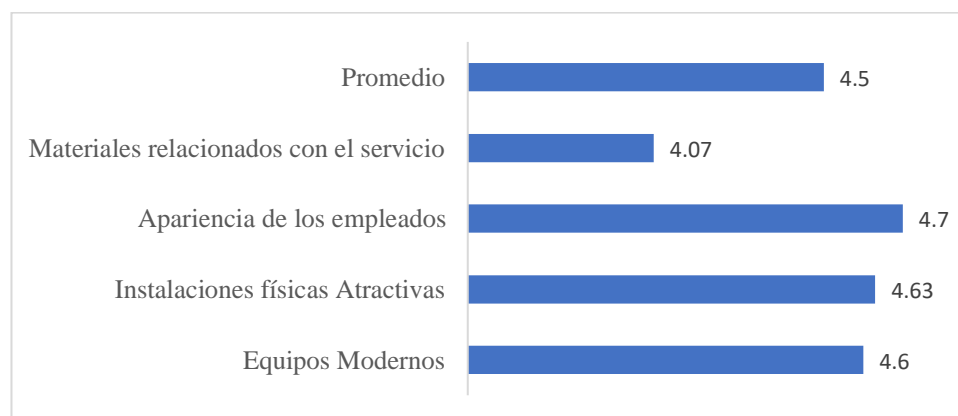
Cuadro N.º 26. Valoración de Expectativa de Elementos Tangibles de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos

ASPECTOS	Promedio Expectativa
Equipos Modernos	4.6
Instalaciones físicas Atractivas	4.63
Apariencia de los empleados	4.7
Materiales relacionados con el servicio	4.07
Promedio	4.5

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 46. Valoración de Expectativa de Elementos Tangibles de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

g) Dimensión Confiabilidad – Local Constitución – Alumnos

El promedio de expectativa general de esta dimensión alcanza 4.46 puntos de calificación.

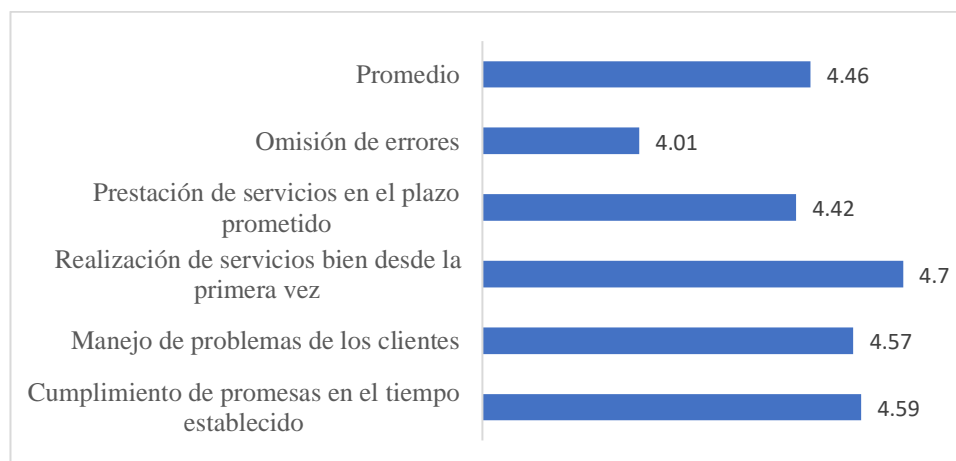
Cuadro N.º 27. Valoración de Expectativa de Confiabilidad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos

ASPECTOS	Promedio Expectativa
Cumplimiento de promesas en el tiempo establecido	4.59
Manejo de problemas de los clientes	4.57
Realización de servicios bien desde la primera vez	4.7
Prestación de servicios en el plazo prometido	4.42
Omisión de errores	4.01
Promedio	4.46

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 47. Valoración de Expectativa de Confiabilidad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

h) Dimensión Capacidad de Respuesta - Local Constitución- Alumnos

El promedio de expectativa general de esta dimensión alcanza 4.59 puntos de calificación.

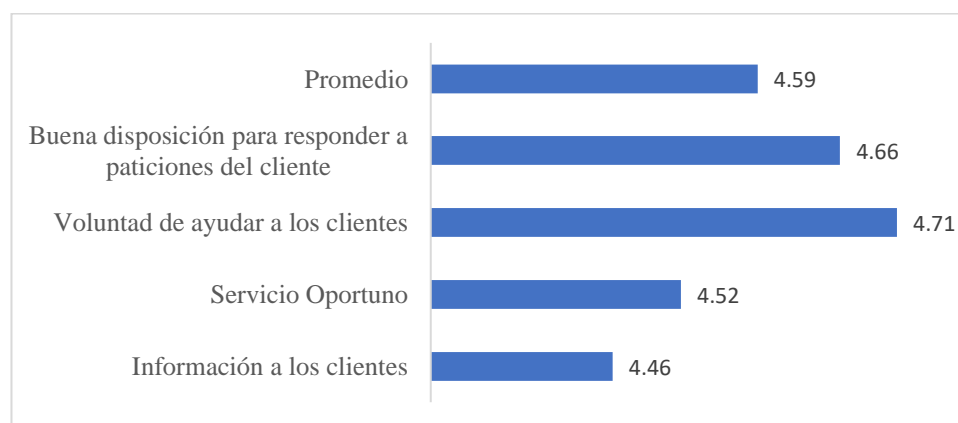
CUADRO N.º 28. Valoración de Expectativa de Capacidad de Respuesta de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos

ASPECTOS	Promedio Expectativa
Información a los clientes	4.46
Servicio Oportuno	4.52
Voluntad de ayudar a los clientes	4.71
Buena disposición para responder a peticiones del cliente	4.66
Promedio	4.59

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 48. Valoración de Expectativa de Capacidad de Respuesta de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

i) Dimensión Seguridad - Local Constitución-Alumnos

El promedio de expectativa general de esta dimensión alcanza 4.66 puntos de calificación.

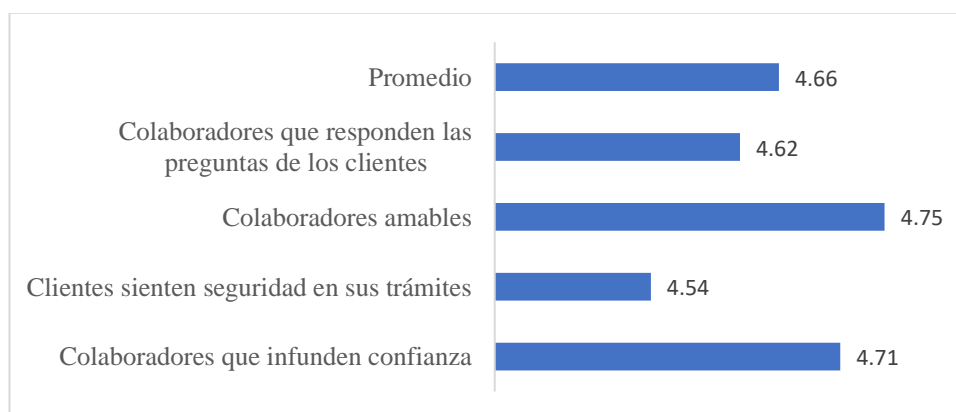
CUADRO N.º 29. Valoración de Expectativa de Seguridad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos

ASPECTOS	Promedio Expectativa
Colaboradores que infunden confianza	4.71
Cientes sienten seguridad en sus trámites	4.54
Colaboradores amables	4.75
Colaboradores que responden las preguntas de los clientes	4.62
Promedio	4.66

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 49. Valoración de Expectativa de Seguridad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

j) Dimensión Empatía - Local Constitución-Alumnos

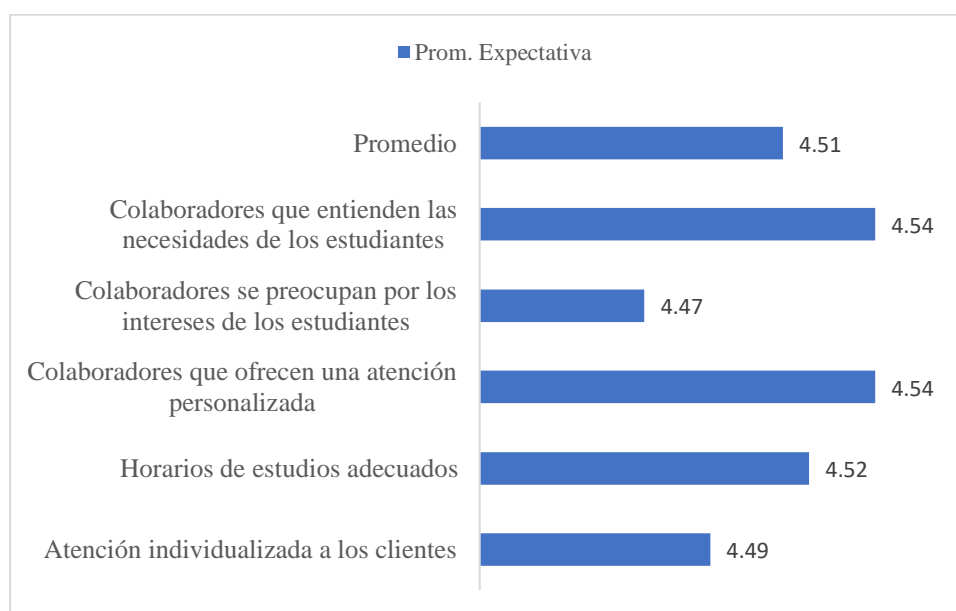
Para esta dimensión el promedio de expectativa general alcanza 4.51 puntos de calificación.

CUADRO N.º 30. Valoración de Expectativa de Empatía de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos

ASPECTOS	Promedio Expectativa
Atención individualizada a los clientes	4.49
Horarios de estudios adecuados	4.52
Colaboradores que ofrecen una atención personalizada	4.54
Colaboradores se preocupan por los intereses de los estudiantes	4.47
Colaboradores que entienden las necesidades de los estudiantes	4.54
Promedio	4.51

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 50. Valoración de Expectativa de Empatía de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Constitución – Alumnos



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

a) Dimensión Elementos Tangibles–Local Crespo y Castillo-Padres de Familia

Los elementos tangibles en la provisión de un servicio son todos aquellos necesarios, de soporte o de fachada. Así el promedio de expectativa general de esta dimensión alcanza 4.49 puntos de calificación.

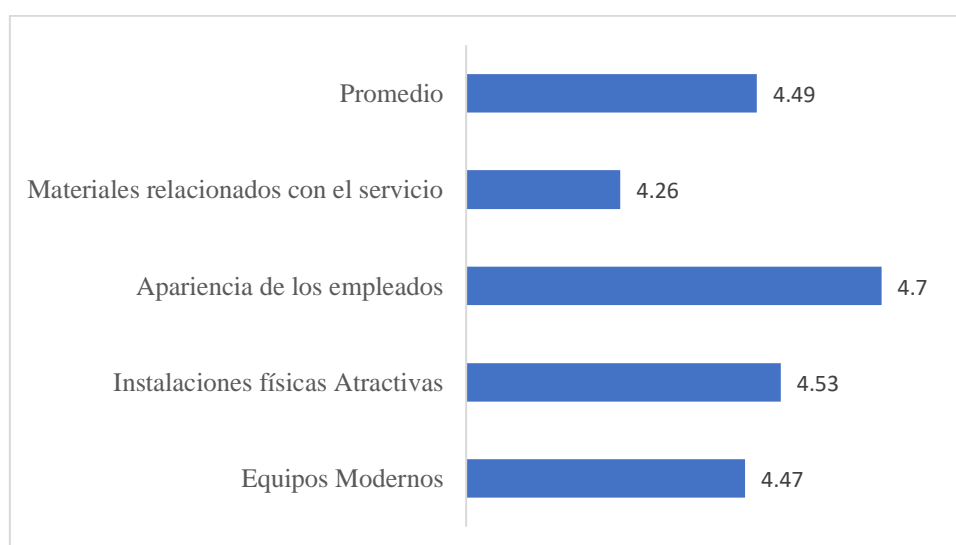
Cuadro N.º 31. Valoración de Expectativa de Elementos Tangibles de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Padres de Familia

ASPECTOS	Promedio Expectativa
Equipos Modernos	4.47
Instalaciones físicas Atractivas	4.53
Apariencia de los empleados	4.7
Materiales relacionados con el servicio	4.26
Promedio	4.49

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 51. Valoración de Expectativa de Elementos Tangibles de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Padres de Familia



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

b) Dimensión Confiabilidad – Local Crespo y Castillo– Padres de Familia

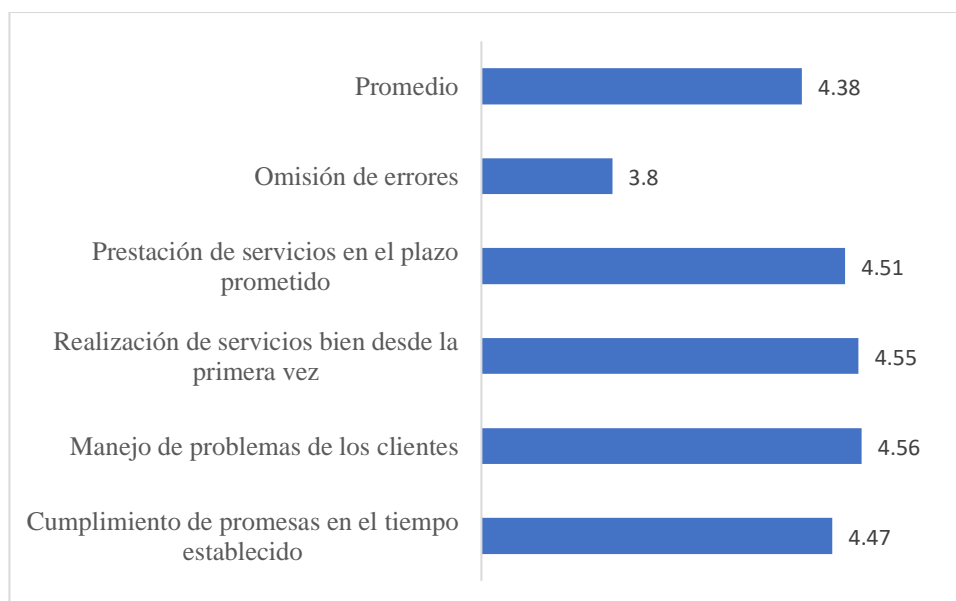
Así el promedio de expectativa general de esta dimensión alcanza 4.38 puntos de calificación.

Cuadro N.º 32. Valoración de Expectativa de Confiabilidad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Padres de Familia

ASPECTOS	Promedio Expectativa
Cumplimiento de promesas en el tiempo establecido	4.47
Manejo de problemas de los clientes	4.56
Realización de servicios bien desde la primera vez	4.55
Prestación de servicios en el plazo prometido	4.51
Omisión de errores	3.8
Promedio	4.38

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 52. Valoración de Expectativa de Confiabilidad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Padres de Familia



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

c) Dimensión Capacidad de Respuesta - Local Crespo y Castillo - Padres de Familia

Los resultados de evaluación de esta dimensión son, el promedio de expectativa general de esta dimensión alcanza 4.44 puntos de calificación.

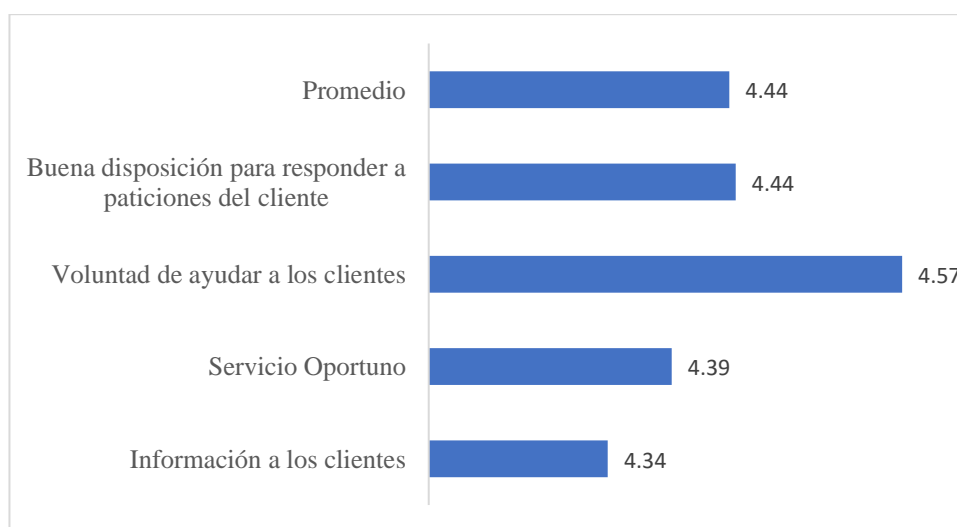
CUADRO N.º 33. Valoración de Expectativa de Capacidad de respuesta de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Padres de Familia

ASPECTOS	Promedio Expectativa
Información a los clientes	4.34
Servicio Oportuno	4.39
Voluntad de ayudar a los clientes	4.57
Buena disposición para responder a peticiones del cliente	4.44
Promedio	4.44

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 53. Valoración de Expectativa de Capacidad de respuesta de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Padres de Familia



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

d) Dimensión Seguridad - Local Crespo y Castillo-Padres de Familia

Para esta dimensión el promedio de expectativa general alcanza 4.54 puntos de calificación.

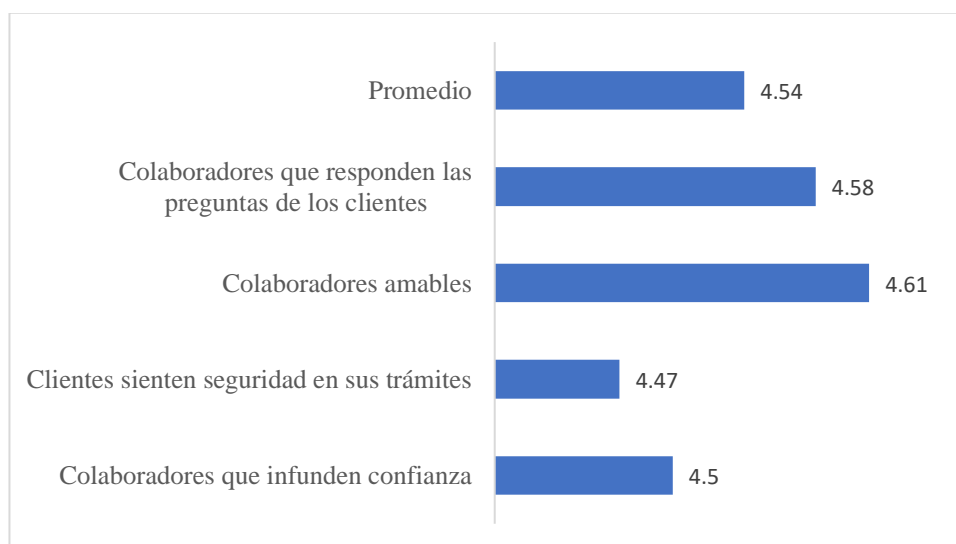
CUADRO N.º 34. Valoración de Expectativa de Seguridad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Padres de Familia

ASPECTOS	Promedio Expectativa
Colaboradores que infunden confianza	4.50
Clientes sienten seguridad en sus trámites	4.47
Colaboradores amables	4.61
Colaboradores que responden las preguntas de los clientes	4.58
Promedio	4.54

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 54. Valoración de Expectativa de Seguridad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Padres de Familia



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

e) Dimensión Empatía - Local Crespo y Castillo-Padres de Familia

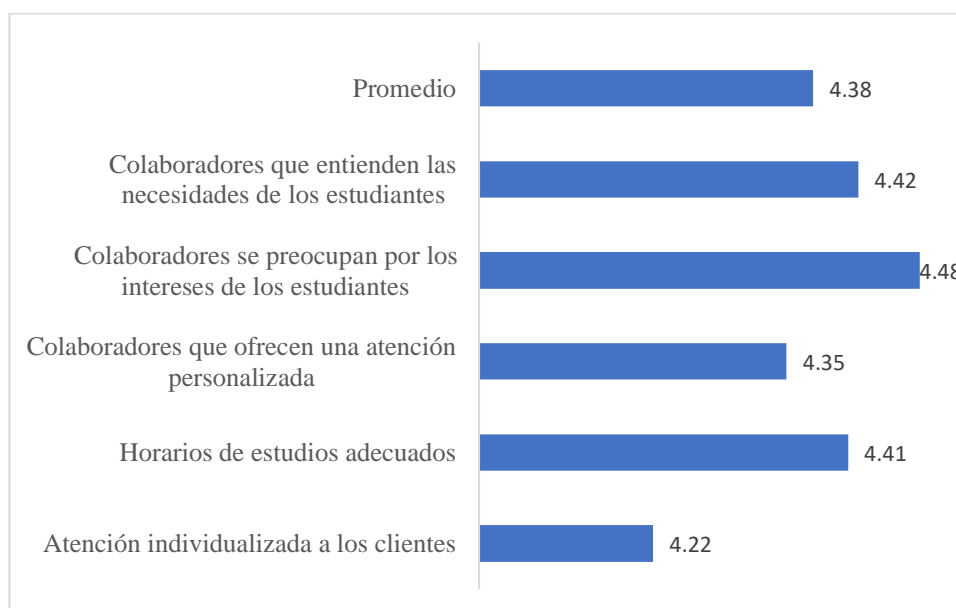
El promedio de expectativa general de esta dimensión alcanza 4.38 puntos de calificación.

CUADRO N.º 35. Valoración de Expectativa de Empatía de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Padres de Familia

ASPECTOS	Promedio Expectativa
Atención individualizada a los clientes	4.22
Horarios de estudios adecuados	4.41
Colaboradores que ofrecen una atención personalizada	4.35
Colaboradores se preocupan por los intereses de los estudiantes	4.48
Colaboradores que entienden las necesidades de los estudiantes	4.42
Promedio	4.38

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 55. Valoración de Expectativa de Empatía de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Padres de Familia



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

f) Dimensión Elementos Tangibles–Local Crespo y Castillo-Alumnos

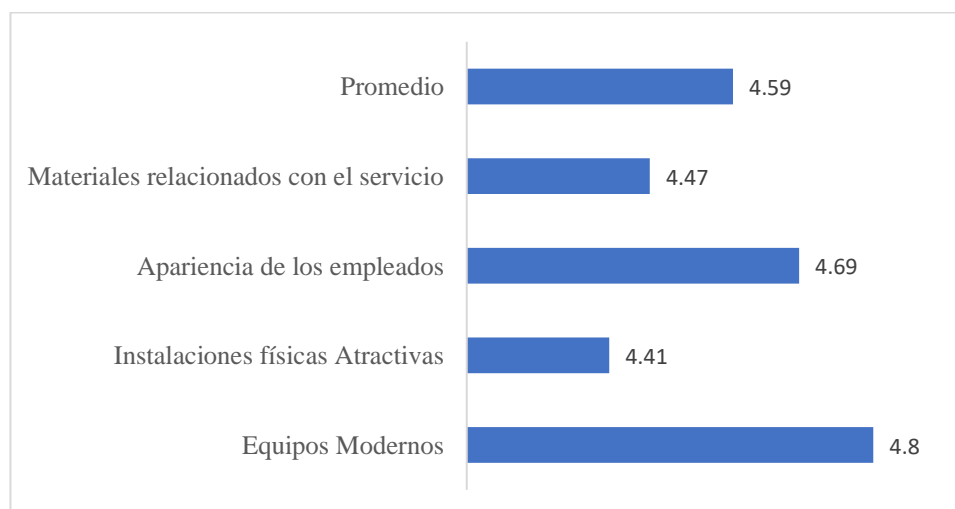
Los elementos tangibles en la provisión de un servicio son todos aquellos necesarios, de soporte o de fachada. Así el promedio de expectativa general de esta dimensión alcanza 4.59 puntos de calificación.

Cuadro N.º 36. Valoración de Expectativa de Elementos Tangibles de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Alumnos

ASPECTOS	Promedio Expectativa
Equipos Modernos	4.8
Instalaciones físicas Atractivas	4.41
Apariencia de los empleados	4.69
Materiales relacionados con el servicio	4.47
Promedio	4.59

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 56. Valoración de Expectativa de Elementos Tangibles de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Alumnos



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

g) Dimensión Confiabilidad – Local Crespo y Castillo– Alumnos

La confiabilidad es la capacidad de ofrecer el servicio de manera exacta y consistente. El promedio de expectativa general de esta dimensión alcanza 4.66 puntos de calificación.

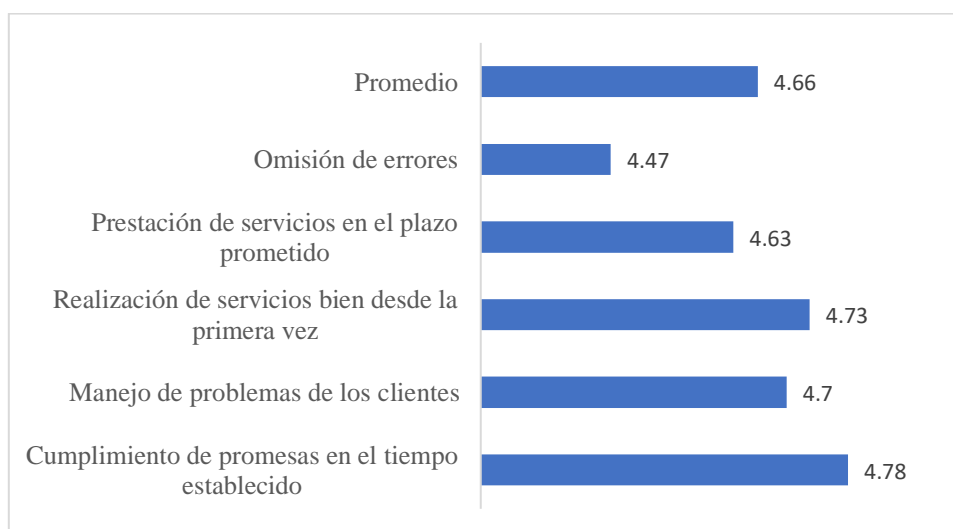
Cuadro N.º 37. Valoración de Expectativa de Confiabilidad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Alumnos

ASPECTOS	Promedio Expectativa
Cumplimiento de promesas en el tiempo establecido	4.78
Manejo de problemas de los clientes	4.7
Realización de servicios bien desde la primera vez	4.73
Prestación de servicios en el plazo prometido	4.63
Omisión de errores	4.47
Promedio	4.66

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 57. Valoración de Expectativa de Confiabilidad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Alumnos



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

h) Dimensión Capacidad de Respuesta - Local Crespo y Castillo- Alumnos

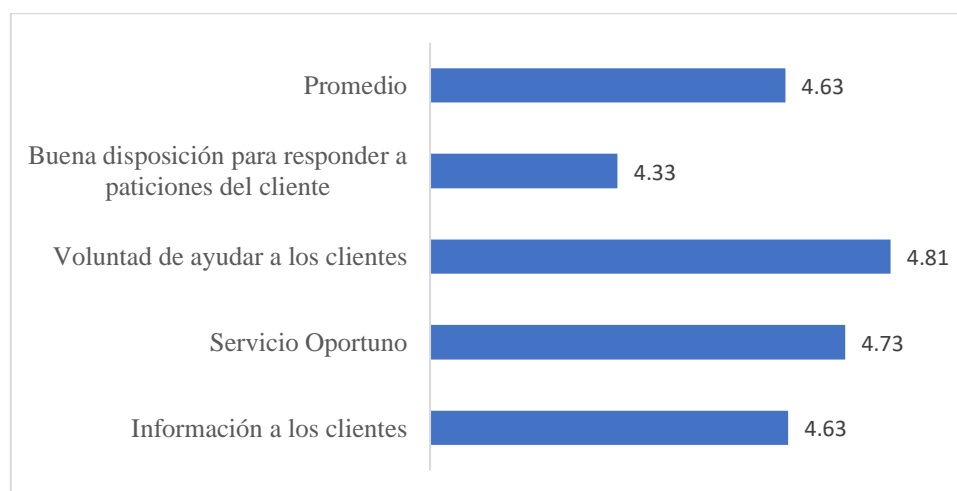
La capacidad de Respuesta se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido en el momento, lugar y forma solicitado. El promedio de expectativa general de esta dimensión alcanza 4.63 puntos de calificación.

CUADRO N.º 38. Valoración de Expectativa de Capacidad de respuesta de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Alumnos

ASPECTOS	Promedio Expectativa
Información a los clientes	4.63
Servicio Oportuno	4.73
Voluntad de ayudar a los clientes	4.81
Buena disposición para responder a peticiones del cliente	4.33
Promedio	4.63

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 58. Valoración de Expectativa de Capacidad de respuesta de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Alumnos



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann
Elaboración: Propia

i) Dimensión Seguridad - Local Crespo y Castillo-Alumnos

Los padres de familia y alumnos deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existe dudas sobre las prestaciones. El promedio de expectativa general de esta dimensión alcanza 4.64 puntos de calificación.

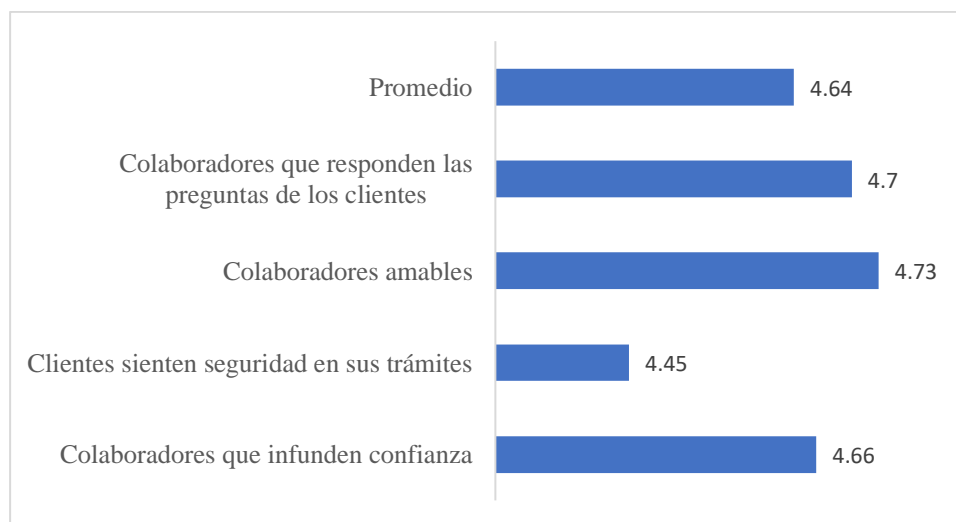
CUADRO N.º 39. Valoración de Expectativa de Seguridad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Alumnos

ASPECTOS	Promedio Expectativa
Colaboradores que infunden confianza	4.66
Clientes sienten seguridad en sus trámites	4.45
Colaboradores amables	4.73
Colaboradores que responden las preguntas de los clientes	4.7
Promedio	4.64

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 59. Valoración de Expectativa de Seguridad de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Alumnos



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

j) Dimensión Empatía - Local Crespo y Castillo-Alumnos

La empatía como dimensión en el modelo SERVQUAL para evaluar a los servicios está más ligado a los intereses personales del usuario en la actuación de aquel que le provee un servicio. El promedio de expectativa general de esta dimensión alcanza 4.65 puntos de calificación.

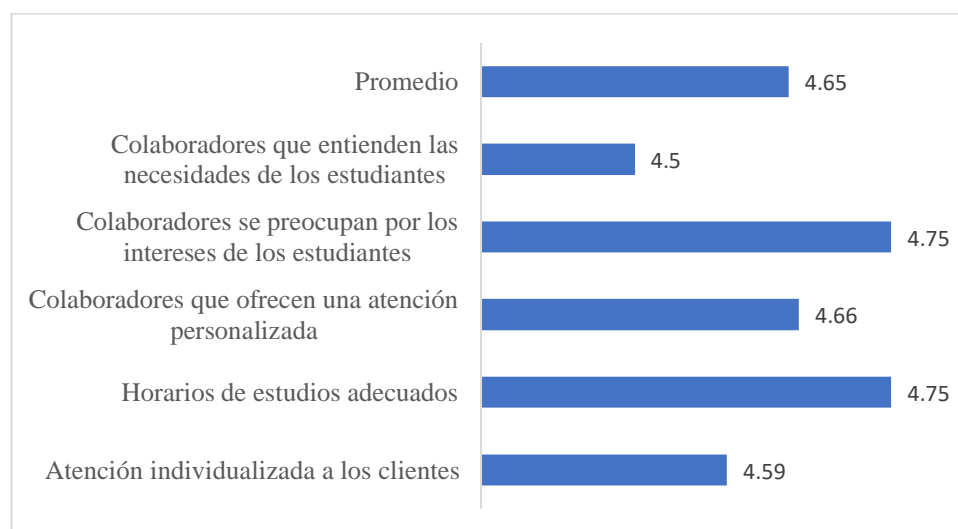
CUADRO N.º 40. Valoración de Expectativa de Empatía de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Alumnos

ASPECTOS	Promedio Expectativa
Atención individualizada a los clientes	4.59
Horarios de estudios adecuados	4.75
Colaboradores que ofrecen una atención personalizada	4.66
Colaboradores se preocupan por los intereses de los estudiantes	4.75
Colaboradores que entienden las necesidades de los estudiantes	4.5
Promedio	4.65

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 60. Valoración de Expectativa de Empatía de los servicios en la I.E.P Von Neumann – Local de Crespo y Castillo – Alumnos



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

4.3 Oportunidades de mejora

Para determinar las oportunidades de mejora se identificaron las brechas y se calificaron de acuerdo con la siguiente escala: <0-1.5 > Insatisfacción leve; <1.5-2.5 > Insatisfacción moderada; <2.5-4> Insatisfacción severa.

4.3.1 Brecha identificada para Elementos Tangibles-Local Constitución-Padres de Familia

En el cuadro N.º 41 se observa que la brecha en el ítem Materiales relacionados con el servicio es de 0.83 lo que significa que la institución necesita mejorar la presentación y contenido del material que les brindan a sus hijos; por otro lado también hay una brecha importante de 0.78 que es referente al ítem Apariencia de los empleados ya que los colaboradores que trabajan directamente con sus hijos son un referente para ellos tanto en la limpieza como la vestimenta limpia que deben de tener.

CUADRO N.º 41. Brecha del resultado – Elementos Tangibles (Local de Constitución- Padres de Familia)

Local Constitución - Padres de Familia			
ASPECTOS	X	Y	Brecha
Equipos Modernos	4.37	3.77	0.60
Instalaciones físicas Atractivas	4.24	3.84	0.40
Apariencia de los empleados	4.56	3.78	0.78
Materiales relacionados con el servicio	4.19	3.36	0.83
Promedio	4.34	3.69	0.65

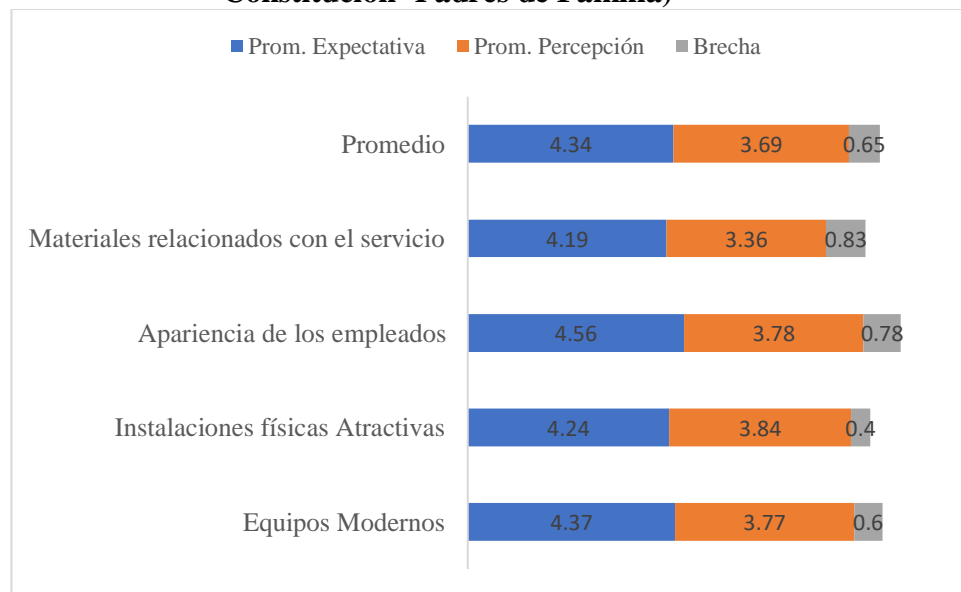
X: Promedio de expectativa

Y: Promedio de percepción

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 61. Brecha del resultado – Elementos Tangibles (Local de Constitución- Padres de Familia)



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

4.3.2 Brecha identificada para Confiabilidad-Local Constitución-Padres de Familia

En el cuadro N.º 42 se observa que la brecha en el ítem Prestación de servicios en el plazo prometido es de 1.09 lo que significa que la institución necesita cumplir con los plazos establecidos para ciertos procedimientos administrativos; por otro lado también hay una brecha importante de 1.05 que es referente al ítem Cumplimiento de promesas en el tiempo establecido, esto se debe a que en la institución se comprometen en dar solución a un reclamo en un plazo determinado y no lo cumplen.

CUADRO N.º 42. Brecha del resultado – Confiabilidad (Local de Constitución- Padres de Familia)

Local Constitución - Padres de Familia			
ASPECTOS	X	Y	Brecha
Cumplimiento de promesas en el tiempo establecido	4.41	3.36	1.05
Manejo de problemas de los clientes	4.25	3.41	0.84
Realización de servicios bien desde la primera vez	4.39	3.58	0.81
Prestación de servicios en el plazo prometido	4.41	3.32	1.09
Omisión de errores	3.91	3.39	0.52
Promedio	4.27	3.41	0.86

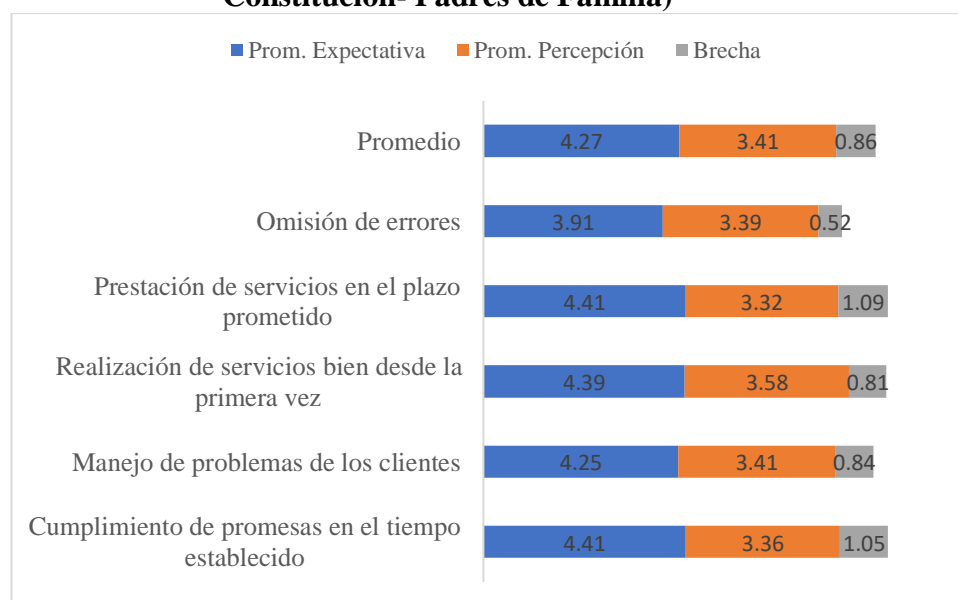
X: Promedio de expectativa

Y: Promedio de percepción

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 62. Brecha del resultado – Confiabilidad (Local de Constitución- Padres de Familia)



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

4.3.3 Brecha identificada para Capacidad de Respuesta - Local Constitución-Padres de Familia

En el cuadro N.º 43 se observa que la brecha en el ítem Servicio Oportuno es de 1.23 lo que significa que la institución necesita brindar el servicio a tiempo, lugar y circunstancia; por otro lado, también hay una brecha importante de 0.95 que es referente al ítem Voluntad de ayudar a los clientes.

CUADRO N.º 43. Brecha del resultado – Capacidad de Respuesta (Local de Constitución- Padres de Familia)

Local Constitución - Padres de Familia			
ASPECTOS	X	Y	Brecha
Información a los clientes	4.34	3.75	0.59
Servicio Oportuno	4.44	3.21	1.23
Voluntad de ayudar a los clientes	4.41	3.46	0.95
Buena disposición para responder a peticiones del cliente	4.17	3.3	0.87
Promedio	4.34	3.43	0.91

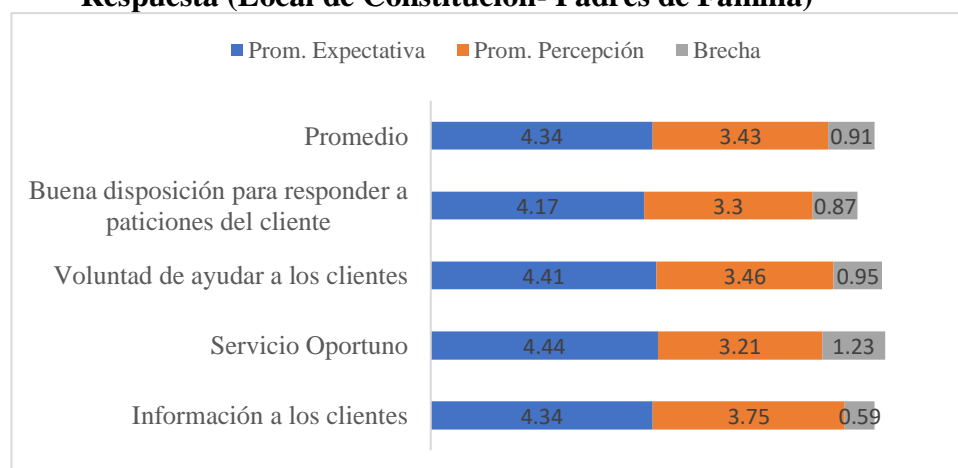
X: Promedio de expectativa

Y: Promedio de percepción

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 63. Brecha del resultado – Capacidad de Respuesta (Local de Constitución- Padres de Familia)



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

4.3.4 Brecha identificada para Seguridad -Local Constitución-Padres de Familia

En el cuadro N.º 44 se observa que la brecha en el ítem Clientes sienten seguridad en sus tramites es de 0.97 lo que significa que la institución necesita tener claro los procedimientos para los diferentes tramites; por otro lado, también hay una brecha importante de 0.88 que es referente al ítem Colaboradores que infunden confianza.

CUADRO N.º 44. Brecha del resultado – Seguridad (Local de Constitución- Padres de Familia)

Local Constitución - Padres de Familia			
ASPECTOS	X	Y	Brecha
Colaboradores que infunden confianza	4.38	3.5	0.88
Clientes sienten seguridad en sus trámites	4.45	3.48	0.97
Colaboradores amables	4.41	3.57	0.84
Colaboradores que responden las preguntas de los clientes	4.5	3.75	0.75
Promedio	4.44	3.58	0.86

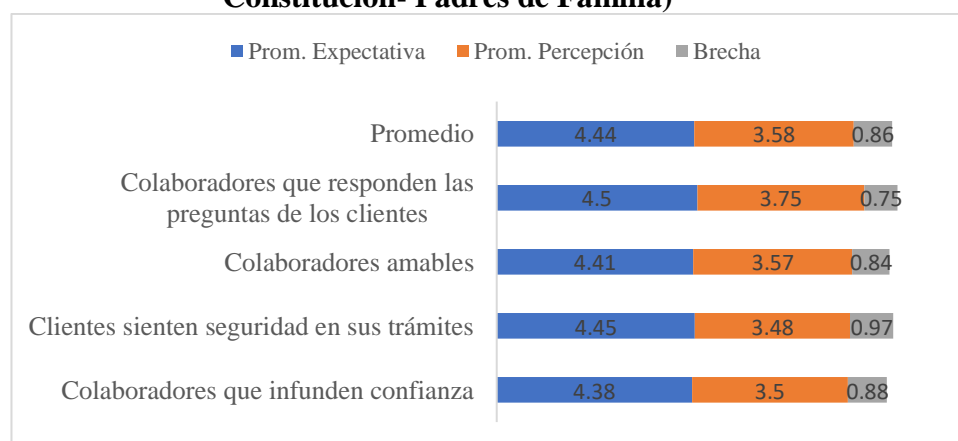
X: Promedio de expectativa

Y: Promedio de percepción

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 64. Brecha del resultado – Seguridad (Local de Constitución- Padres de Familia)



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

4.3.5 Brecha identificada para Empatía -Local Constitución- Padres de Familia

En el cuadro N.º 45 se observa que la brecha en el ítem Colaboradores que entienden las necesidades de los estudiantes es de 0.63; por otro lado, también hay una brecha importante de 0.62 que es referente al ítem Colaboradores se preocupan por los intereses de los PPF.

CUADRO N.º 45. Brecha del resultado – Empatía (Local de Constitución- Padres de Familia)

Local Constitución - Padres de Familia			
ASPECTOS	X	Y	Brecha
Atención individualizada a los clientes	4.2	3.61	0.59
Horarios de estudios adecuados	4.42	4.04	0.38
Colaboradores que ofrecen una atención personalizada	4.34	3.87	0.47
Colaboradores se preocupan por los intereses de los estudiantes	4.46	3.84	0.62
Colaboradores que entienden las necesidades de los estudiantes	4.39	3.76	0.63
Promedio	4.36	3.82	0.54

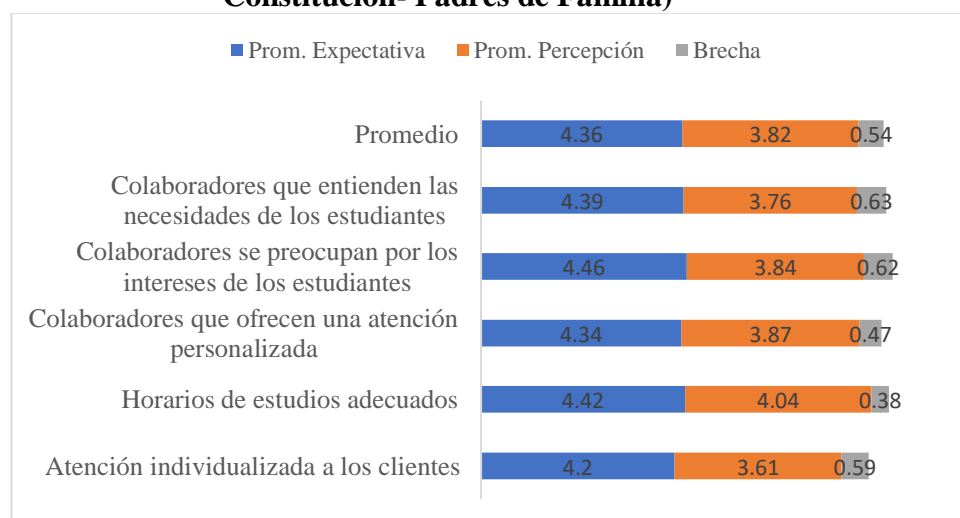
X: Promedio de expectativa

Y: Promedio de percepción

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 65. Brecha del resultado – Empatía (Local de Constitución- Padres de Familia)



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

4.3.6 Brecha identificada para Elementos Tangibles-Local Constitución-Alumnos

En el cuadro N.º 46 se observa que la brecha en el ítem Apariencia de los empleados es de 1.28 lo que significa que la institución no lleva un control en lo que refiere la apariencia del personal que trabaja directamente con los alumnos. Adicionalmente existe una brecha de 0.97 en lo que concierne Materiales relacionados con el servicio por lo cual se debe analizar para la mejora de la presentación del material y del contenido de este.

CUADRO N.º 46. Brecha del resultado – Elementos Tangibles (Local de Constitución- Alumnos)

Local Constitución - Alumnos			
ASPECTOS	X	Y	Brecha
Equipos Modernos	4.6	3.65	0.95
Instalaciones físicas Atractivas	4.63	3.77	0.86
Apariencia de los empleados	4.7	3.42	1.28
Materiales relacionados con el servicio	4.07	3.1	0.97
Promedio	4.5	3.49	1.02

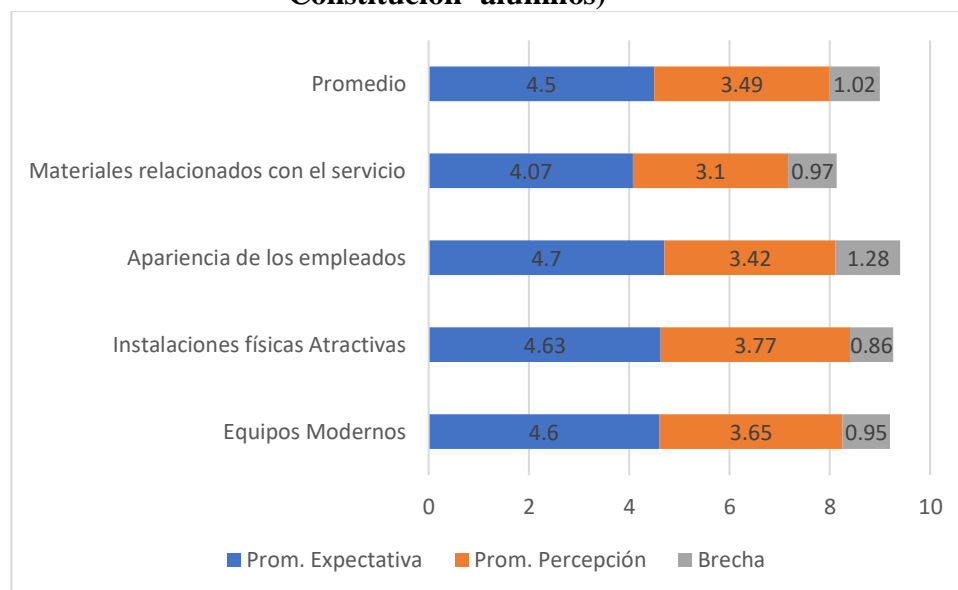
X: Promedio de expectativa

Y: Promedio de percepción

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 66. Brecha del resultado – Elementos Tangibles (Local de Constitución- alumnos)



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

4.3.7 Brecha identificada para Confiabilidad-Local Constitución-Alumnos

En el cuadro N.º 47 se observa que la brecha en el ítem Cumplimiento de promesas en el tiempo establecido es de 1.32 lo que significa que la institución se compromete en dar solución a un reclamo en un plazo determinado y no lo cumplen; por otro lado también hay una brecha importante de 1.20 que es referente al ítem Prestación de servicios en el plazo establecido, esto se debe a que en la institución necesita cumplir con los plazos establecidos para ciertos procedimientos administrativos.

CUADRO N.º 47. Brecha del resultado – Confiabilidad (Local de Constitución- Alumnos)

Local Constitución - Alumnos			
ASPECTOS	X	Y	Brecha
Cumplimiento de promesas en el tiempo establecido	4.59	3.27	1.32
Manejo de problemas de los clientes	4.57	3.69	0.88
Realización de servicios bien desde la primera vez	4.7	3.81	0.89
Prestación de servicios en el plazo prometido	4.42	3.22	1.20
Omisión de errores	4.01	3.2	0.81
Promedio	4.46	3.44	1.02

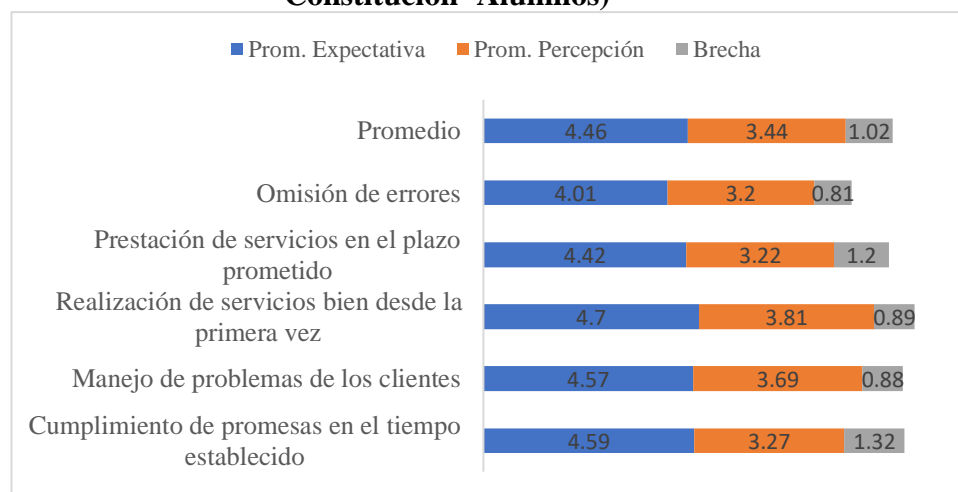
X: Promedio de expectativa

Y: Promedio de percepción

Fuente: Encuesta aplicado a los Alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 67. Brecha del resultado – Confiabilidad (Local de Constitución- Alumnos)



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

4.3.8 Brecha identificada para Capacidad de Respuesta - Local Constitución-Alumnos

En el cuadro N.º 48 se observa que la brecha en el ítem Voluntad de ayudar a los clientes es de 1.09; por otro lado, también hay una brecha importante de 1.03 que es referente al ítem Servicio Oportuno lo que significa que la institución necesita brindar el servicio a tiempo, lugar y circunstancia

CUADRO N.º 48. Brecha del resultado – Capacidad de Respuesta (Local de Constitución- Alumnos)

Local Constitución - Alumnos			
ASPECTOS	X	Y	Brecha
Información a los clientes	4.46	3.56	0.9
Servicio Oportuno	4.52	3.49	1.03
Voluntad de ayudar a los clientes	4.71	3.62	1.09
Buena disposición para responder a peticiones del cliente	4.66	3.7	0.96
Promedio	4.59	3.59	1.00

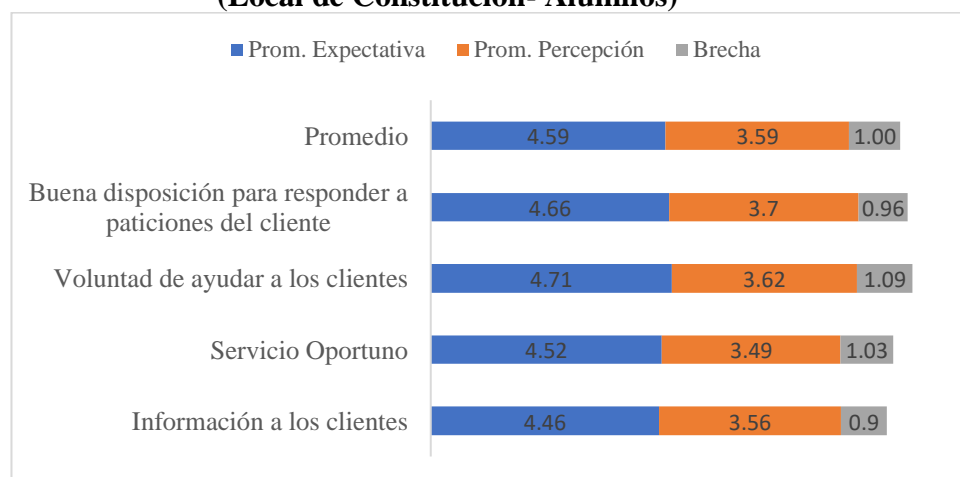
X: Promedio de expectativa

Y: Promedio de percepción

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 68. Brecha del resultado – Capacidad de Respuesta (Local de Constitución- Alumnos)



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

4.3.9 Brecha identificada para Seguridad -Local Constitución-Alumnos

En el cuadro N.º 49 se observa que la brecha en el Colaboradores que infunden confianza es de 1.15; por otro lado, también hay una brecha importante de 1.14 que es referente al ítem Colaboradores sienten seguridad en sus trámites lo que significa que la institución necesita tener claro los procedimientos para los diferentes tramites

CUADRO N.º 49. Brecha del resultado – Seguridad (Local de Constitución- Alumnos)

Local Constitución - Alumnos			
ASPECTOS	X	Y	Brecha
Colaboradores que infunden confianza	4.71	3.56	1.15
Cientes sienten seguridad en sus trámites	4.54	3.4	1.14
Colaboradores amables	4.75	3.81	0.94
Colaboradores que responden las preguntas de los clientes	4.62	3.67	0.95
Promedio	4.66	3.61	1.05

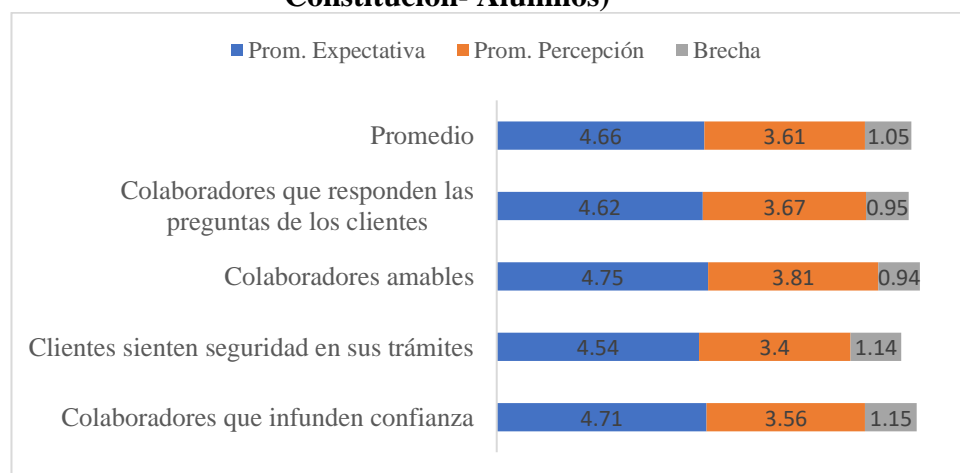
X: Promedio de expectativa

Y: Promedio de percepción

Fuente: Encuesta aplicado a los Alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 69. Brecha del resultado – Seguridad (Local de Constitución- Alumnos)



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

4.3.10 Brecha identificada para Empatía -Local Constitución- Alumnos

En el cuadro N.º 50 se observa que la brecha en el ítem Colaboradores que entienden las necesidades de los estudiantes es de 0.99; por otro lado, también hay una brecha importante de 0.92 que es referente al ítem Horarios de estudios adecuados.

CUADRO N.º 50. Brecha del resultado – Empatía (Local de Constitución- Alumnos)

Local Constitución - Alumnos			
ASPECTOS	X	Y	Brecha
Atención individualizada a los clientes	4.49	3.73	0.76
Horarios de estudios adecuados	4.52	3.6	0.92
Colaboradores que ofrecen una atención personalizada	4.54	3.78	0.76
Colaboradores se preocupan por los intereses de los estudiantes	4.47	3.57	0.90
Colaboradores que entienden las necesidades de los estudiantes	4.54	3.55	0.99
Promedio	4.51	3.65	0.87

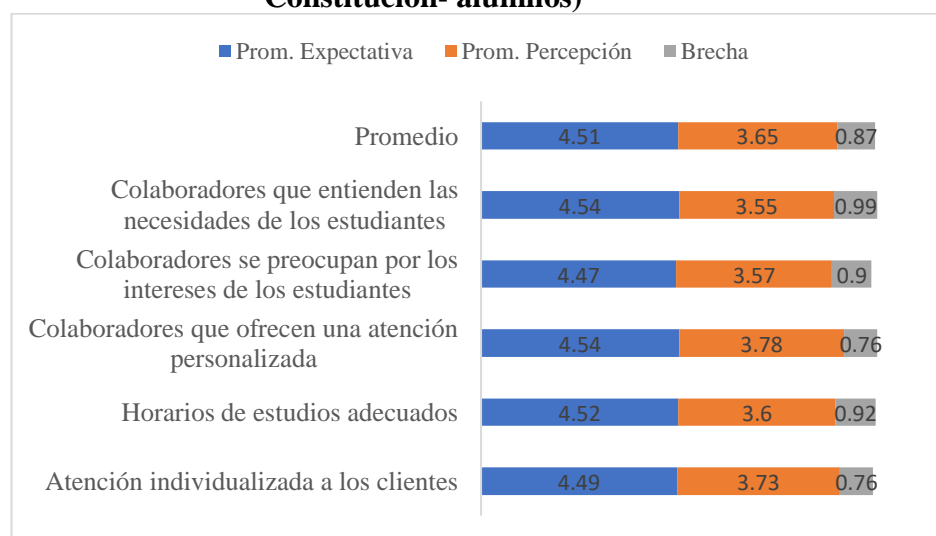
X: Promedio de expectativa

Y: Promedio de percepción

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 70. Brecha del resultado – Empatía (Local de Constitución- alumnos)



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

4.3.11 RESULTADO GENERAL POR DIMENSIÓN – LOCAL CONSTITUCIÓN

Luego del análisis, corresponde establecer un resultado general que ayude a visualizar de manera directa los resultados, asociados con este objetivo, es decir, la identificación de brechas. Que las mismas nos permitirá definir que dimensiones están fuera del promedio y en función a eso se hizo propuestas de mejora.

Se analizó el grafico N.º 71 para ello se hizo un análisis de cada dimensión, de modo que sea más fácil saber que dimensiones están fuera del promedio y realizar propuestas de mejoras.

4.3.11.1 DIMENSIÓN: Elementos Tangibles

Esta dimensión obtuvo en general un resultado bueno, ya que la I.E.P. Von Neumann – local de Constitución cuenta con una gran variedad de instalaciones (aulas equipadas, secretaría, tópicos, laboratorio, servicios higiénicos de primera, comedor, Grass sintético), lo que permite que los estudiantes y padres de familia puedan tener una experiencia cómoda y agradable dentro de la institución. Lo que demuestra que los requerimientos de calidad para la dimensión elementos tangibles, están siendo cubiertas por el equipo adecuado y material necesario.

4.3.11.2 DIMENSIÓN: Confiabilidad

Esta dimensión obtuvo un resultado debajo del promedio permitido, ya que la I.E.P. Von Neumann – local de Constitución no cuenta con procedimientos claros para sus procesos administrativos y no hay un correcto flujo de información para la atención de los reclamos.

4.3.11.3 DIMENSIÓN: Capacidad de Respuesta

Esta dimensión obtuvo un resultado debajo del promedio permitido, ya que la I.E.P. Von Neumann – local de Constitución no todos los colaboradores están comprometidos en responder de manera eficiente a los requerimientos de padres de familia y alumnos que se presentan en el día a día.

4.3.11.4 DIMENSIÓN: Seguridad

Esta dimensión obtuvo un resultado bueno, a pesar de que es algo muy subjetivo ya que varía de persona a persona, y existen aspectos que pueden influir positiva o negativamente en el sentimiento que se genera en las personas. En el caso de la I.E.P. Von Neumann – local de Constitución la cantidad de incidentes negativos al respecto a robos y faltantes en aulas es mínimo, casi nulo.

4.3.11.5 DIMENSIÓN: Empatía

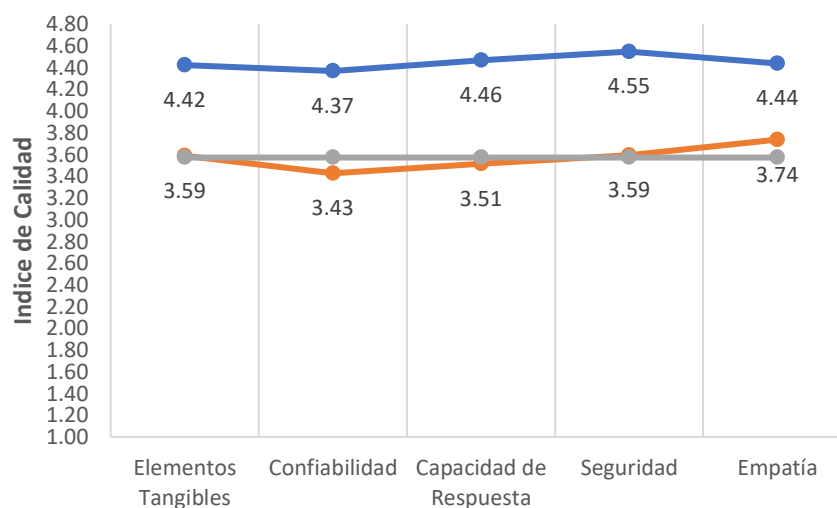
Esta dimensión obtuvo el resultado más positivo esto se debe a que los estudiantes y padres de familia de la I.E.P. Von Neumann – local de

Constitución percibieron una actitud amable y atenta por parte del personal.

CUADRO N.º 51. Resultado General de Promedios de expectativas y percepciones por dimensión (Local de Constitución- Padres de Familia y alumnos)

Dimensiones	Prom. Expectativa	Prom. Percepción
Elementos Tangibles	4.42	3.59
Confiabilidad	4.37	3.43
Capacidad de Respuesta	4.46	3.51
Seguridad	4.55	3.59
Empatía	4.44	3.74
Promedio		3.57

GRÁFICO N.º 71. Resultado General de Promedios de expectativas y percepciones por dimensión (Local de Constitución- Padres de Familia y alumnos)



4.3.12 Brecha identificada para Elementos Tangibles-Local Crespo y Castillo-Padres de Familia

En el cuadro N.º 52 se observa que la brecha en el ítem equipos modernos es de 1.84 lo que significa que los padres de familia no están satisfechos con la institución ya que no cuenta con equipos actualizados, laboratorios ni con equipos de cómputo. Por otro lado, no están conformes con las Instalaciones Físicas Atractivas que ofrece la institución teniendo una

brecha de 1.53 pese a que tiene amplios patios para la recreación de sus hijos.

CUADRO N.º 52. Brecha del resultado – Elementos Tangibles (Local de Crespo y Castillo- Padres de Familia)

Local Crespo y Castillo - Padres de Familia			
ASPECTOS	X	Y	Brecha
Equipos Modernos	4.47	2.63	1.84
Instalaciones físicas Atractivas	4.53	3	1.53
Apariencia de los empleados	4.7	3.72	0.98
Materiales relacionados con el servicio	4.26	3.47	0.79
Promedio	4.49	3.21	1.29

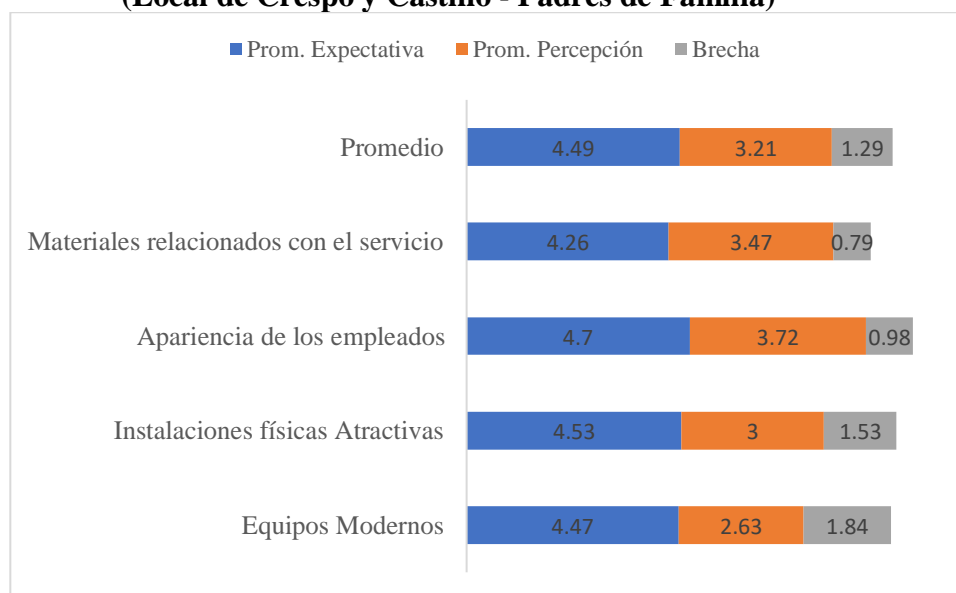
X: Promedio de expectativa

Y: Promedio de percepción

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 72. Brecha del resultado – Elementos Tangibles (Local de Crespo y Castillo - Padres de Familia)



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

4.3.13 Brecha identificada para Confiabilidad-Local Crespo y Castillo -Padres de Familia

En el cuadro N.º 53 se observa que la brecha en el ítem Prestación de servicios en el plazo prometido es de 1.16 lo que significa que la institución necesita cumplir con los plazos establecidos para ciertos procedimientos administrativos; por otro lado también hay una brecha importante de 0.99 que es referente al ítem Cumplimiento de promesas en el tiempo establecido, esto se debe a que en la institución se comprometen en dar solución a un reclamo en un plazo determinado y no lo cumplen.

CUADRO N.º 53. Brecha del resultado – Confiabilidad (Local de Crespo y Castillo - Padres de Familia)

Local Crespo y Castillo - Padres de Familia			
ASPECTOS	X	Y	Brecha
Cumplimiento de promesas en el tiempo establecido	4.47	3.48	0.99
Manejo de problemas de los clientes	4.56	3.67	0.89
Realización de servicios bien desde la primera vez	4.55	3.62	0.93
Prestación de servicios en el plazo prometido	4.51	3.35	1.16
Omisión de errores	3.8	3.1	0.7
Promedio	4.38	3.44	0.93

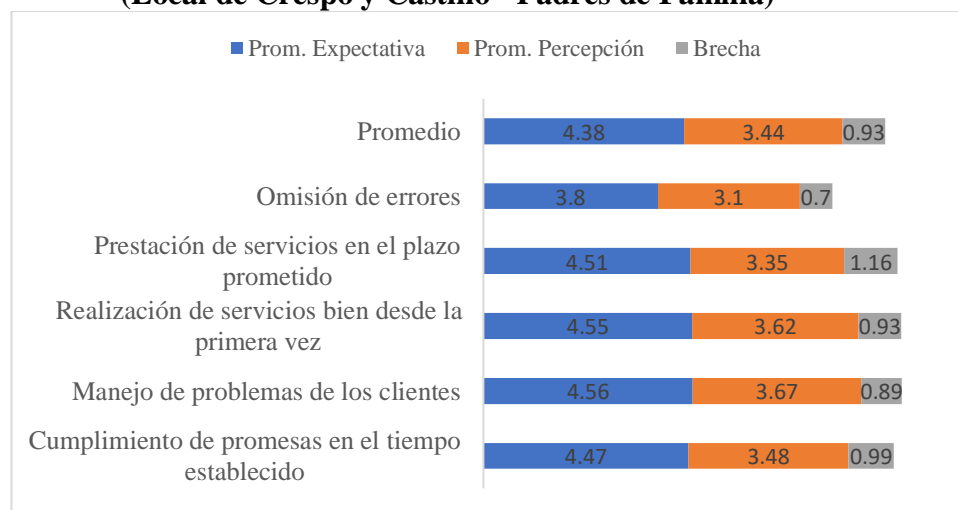
X: Promedio de expectativa

Y: Promedio de percepción

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

**GRÁFICO N.º 73. Brecha del resultado – Confiabilidad
(Local de Crespo y Castillo - Padres de Familia)**



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

**4.3.14 Brecha identificada para Capacidad de Respuesta -
Local Crespo y Castillo -Padres de Familia**

En el cuadro N.º 34 se observa que la brecha en el ítem Servicio Oportuno es de 1.10 lo que significa que la institución necesita brindar el servicio a tiempo, lugar y circunstancia; por otro lado, también hay una brecha importante de 1.05 que es referente al ítem Voluntad de ayudar a los clientes.

**CUADRO N.º 54. Brecha del resultado – Capacidad de
Respuesta (Local de Crespo y Castillo - Padres de Familia)**

Local Crespo y Castillo - Padres de Familia			
ASPECTOS	X	Y	Brecha
Información a los clientes	4.34	3.46	0.88
Servicio Oportuno	4.39	3.29	1.10
Voluntad de ayudar a los clientes	4.57	3.52	1.05
Buena disposición para responder a peticiones del cliente	4.44	3.53	0.91
Promedio	4.44	3.45	0.99

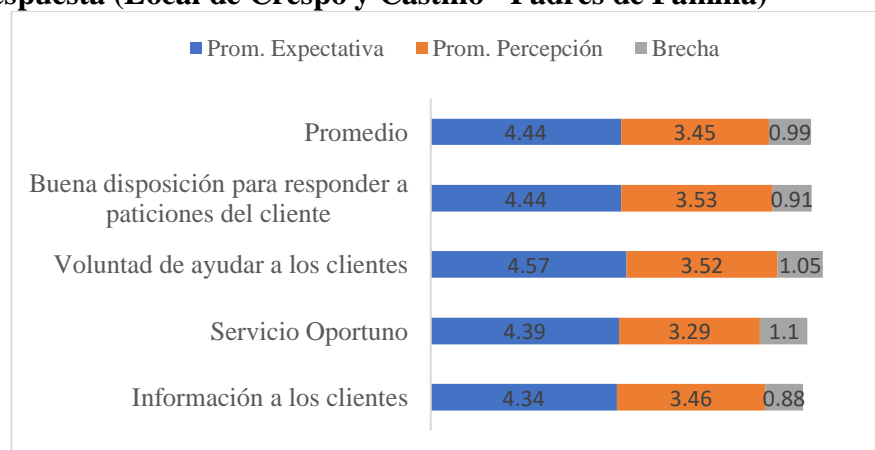
X: Promedio de expectativa

Y: Promedio de percepción

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 74. Brecha del resultado – Capacidad de Respuesta (Local de Crespo y Castillo - Padres de Familia)



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

4.3.15 Brecha identificada para Seguridad -Local Crespo y Castillo -Padres de Familia

En el cuadro N.º 55 se observa que la brecha en el ítem Clientes sienten seguridad en sus tramites es de 1.04 lo que significa que la institución necesita tener claro los procedimientos para los diferentes tramites; por otro lado, también hay una brecha importante de 0.82 que es referente al ítem Colaboradores que infunden confianza.

CUADRO N.º 55. Brecha del resultado – Seguridad (Local de Crespo y Castillo - Padres de Familia)

Local Crespo y Castillo - Padres de Familia			
ASPECTOS	X	Y	Brecha
Colaboradores que infunden confianza	4.5	3.68	0.82
Clientes sienten seguridad en sus trámites	4.47	3.43	1.04
Colaboradores amables	4.61	3.84	0.77
Colaboradores que responden las preguntas de los clientes	4.58	4.01	0.57
Promedio	4.54	3.74	0.80

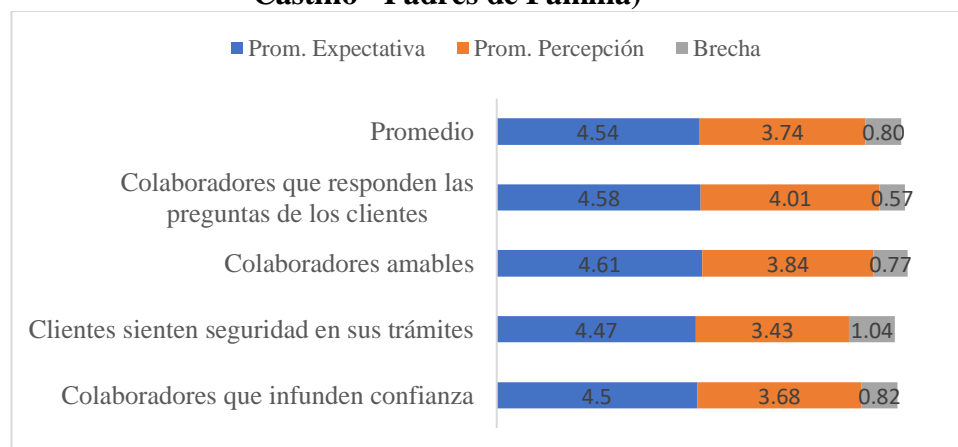
X: Promedio de expectativa

Y: Promedio de percepción

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 75. Brecha del resultado – Seguridad (Local de Crespo y Castillo - Padres de Familia)



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

4.3.16 Brecha identificada para Empatía -Local Crespo y Castillo -Padres de Familia

En el cuadro N.º 56 se observa que la brecha en el ítem

Colaboradores se preocupan por los intereses de los padres de familia es de 0.89; por otro lado, también hay una brecha importante de 0.79 que es referente al ítem Colaboradores que entienden las necesidades de los padres de familia.

CUADRO N.º 56. Brecha del resultado – Empatía (Local de Crespo y Castillo - Padres de Familia)

Local Crespo y Castillo - Padres de Familia			
ASPECTOS	X	Y	Brecha
Atención individualizada a los clientes	4.22	3.62	0.6
Horarios de estudios adecuados	4.41	4.00	0.41
Colaboradores que ofrecen una atención personalizada	4.35	3.74	0.61
Colaboradores se preocupan por los intereses de los estudiantes	4.48	3.59	0.89
Colaboradores que entienden las necesidades de los estudiantes	4.42	3.63	0.79
Promedio	4.38	3.72	0.66

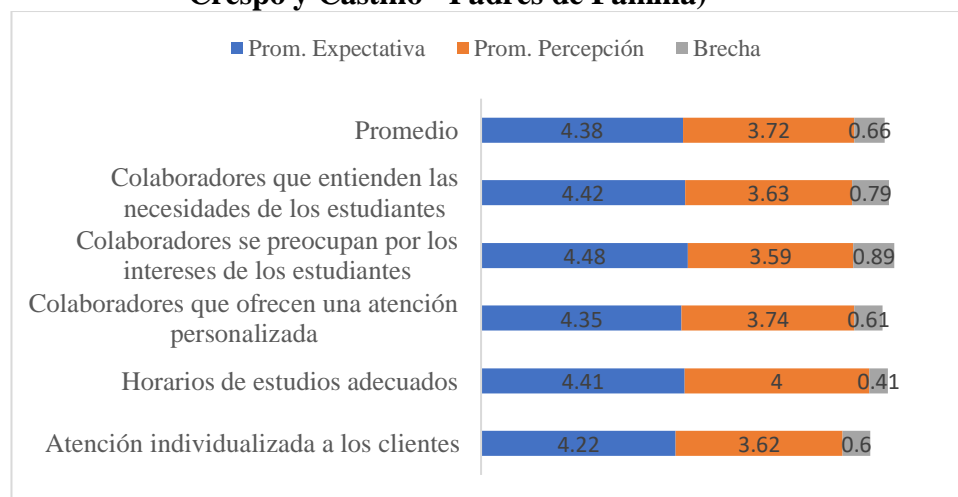
X: Promedio de expectativa

Y: Promedio de percepción

Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 76. Brecha del resultado – Empatía (Local de Crespo y Castillo - Padres de Familia)



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

4.3.17 Brecha identificada para Elementos Tangibles-Local Crespo y Castillo -Alumnos

En el cuadro N.º 57 se observa que la brecha en el ítem equipos modernos es de 1.78 lo que significa que la institución no cuenta con laboratorios ni con equipos de cómputo. La brecha en el ítem Instalaciones físicas atractivas es de 1.27 debido a que las aulas no están acondicionadas al 100% muchos alumnos de secundaria se quejan por el calor que hay en sus aulas.

CUADRO N.º 57. Brecha del resultado – Elementos Tangibles (Local de Crespo y Castillo - Alumnos)

Local Crespo y Castillo - Alumnos			
ASPECTOS	X	Y	Brecha
Equipos Modernos	4.8	3.02	1.78
Instalaciones físicas Atractivas	4.41	3.14	1.27
Apariencia de los empleados	4.69	3.78	0.91
Materiales relacionados con el servicio	4.47	3.55	0.92
Promedio	4.59	3.37	1.22

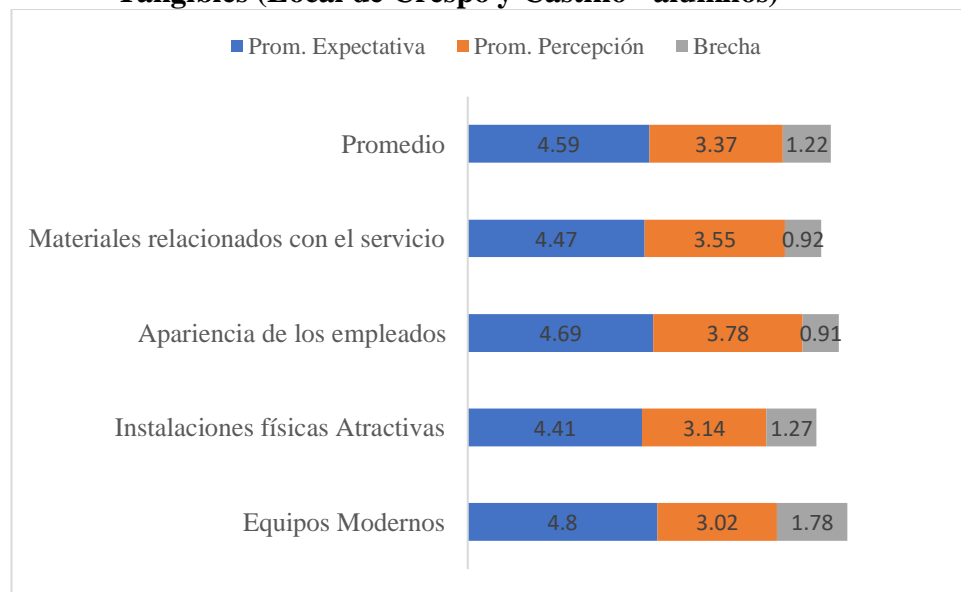
X: Promedio de expectativa

Y: Promedio de percepción

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 77. Brecha del resultado – Elementos Tangibles (Local de Crespo y Castillo - alumnos)



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

4.3.18 Brecha identificada para Confiabilidad-Local Constitución-Alumnos

En el cuadro N.º 58 se observa que la brecha en el ítem es de 1.22 Cumplimiento de promesas en el tiempo establecido, esto se debe a que en la institución se comprometen en dar solución a un reclamo en un plazo determinado y no lo cumplen.; por otro lado también hay una brecha importante de 1.05 que es referente al ítem Prestación de servicios en el plazo prometido lo que significa que la institución necesita cumplir con los plazos establecidos para ciertos procedimientos administrativos

CUADRO N.º 58. Brecha del resultado – Confiabilidad (Local de Crespo y Castillo - Alumnos)

Local Crespo y Castillo - Alumnos			
ASPECTOS	X	Y	Brecha
Cumplimiento de promesas en el tiempo establecido	4.78	3.56	1.22
Manejo de problemas de los clientes	4.7	3.95	0.75
Realización de servicios bien desde la primera vez	4.73	3.8	0.93
Prestación de servicios en el plazo prometido	4.63	3.5	1.13
Omisión de errores	4.47	3.64	0.83
Promedio	4.66	3.69	0.97

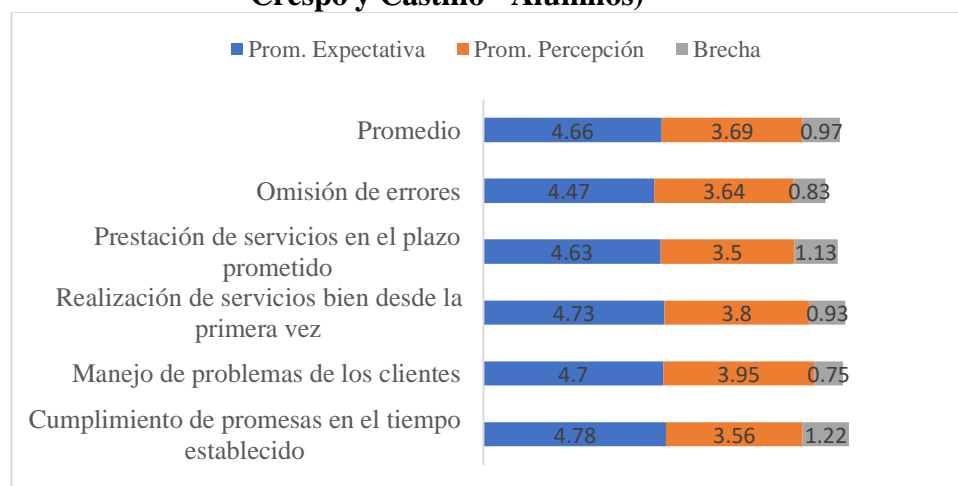
X: Promedio de expectativa

Y: Promedio de percepción

Fuente: Encuesta aplicado a los Alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 78. Brecha del resultado – Confiabilidad (Local de Crespo y Castillo - Alumnos)



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

4.3.19 Brecha identificada para Capacidad de Respuesta - Local Crespo y Castillo -Alumnos

En el cuadro N.º 59 se observa que la brecha en el ítem Servicio Oportuno es de 0.95 lo que significa que la institución necesita brindar el servicio a tiempo, lugar y circunstancia; por otro lado, también hay una brecha importante de 0.90 que es referente al ítem Voluntad de ayudar a los clientes.

CUADRO N.º 59. Brecha del resultado – Capacidad de Respuesta (Local de Crespo y Castillo - Alumnos)

Local Crespo y Castillo - Alumnos			
ASPECTOS	X	Y	Brecha
Información a los clientes	4.63	3.84	0.79
Servicio Oportuno	4.73	3.78	0.95
Voluntad de ayudar a los clientes	4.81	3.91	0.90
Buena disposición para responder a peticiones del cliente	4.33	3.53	0.80
Promedio	4.63	3.77	0.86

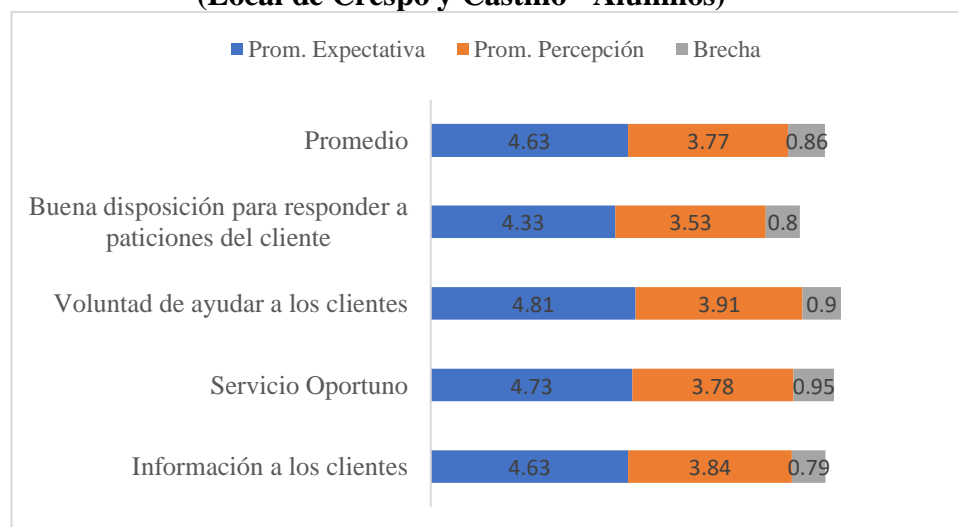
X: Promedio de expectativa

Y: Promedio de percepción

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 79. Brecha del resultado – Capacidad de Respuesta (Local de Crespo y Castillo - Alumnos)



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

4.3.20 Brecha identificada para Seguridad-Local Crespo y Castillo Alumnos

En el cuadro N.º 40 se observa que la brecha en el ítem Colaboradores que infunden confianza es de 0.99; por otro lado, también hay una brecha importante que es referente al ítem Clientes sienten seguridad en sus tramites con 0.79 lo que significa que la institución necesita tener claro los procedimientos para los diferentes tramites

CUADRO N.º 60. Brecha del resultado – Seguridad (Local de Crespo y Castillo - Alumnos)

Local Crespo y Castillo - Alumnos			
ASPECTOS	X	Y	Brecha
Colaboradores que infunden confianza	4.66	3.67	0.99
Clientes sienten seguridad en sus trámites	4.45	3.66	0.79
Colaboradores amables	4.73	3.95	0.78
Colaboradores que responden las preguntas de los clientes	4.7	4.16	0.54
Promedio	4.64	3.86	0.77

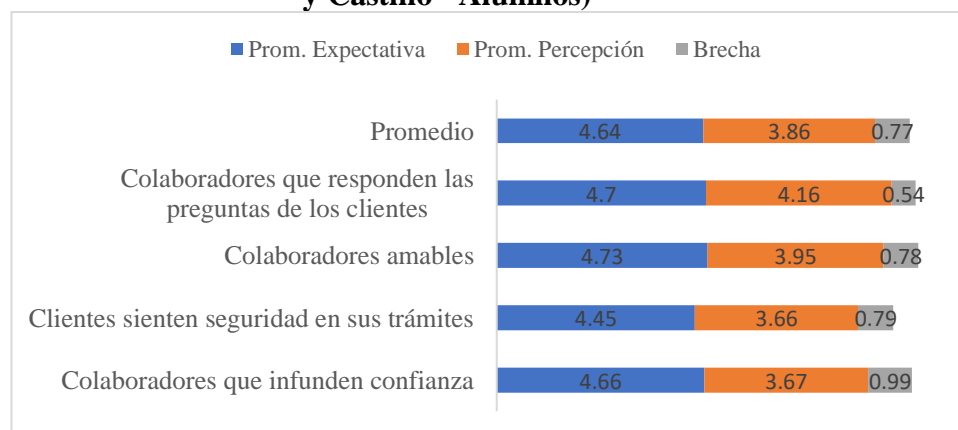
X: Promedio de expectativa

Y: Promedio de percepción

Fuente: Encuesta aplicado a los Alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 80. Brecha del resultado – Seguridad (Local de Crespo y Castillo - Alumnos)



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

4.3.21 Brecha identificada para Empatía -Local Crespo y Castillo -Alumnos

En el cuadro N.º 61 se observa que la brecha en el ítem Colaboradores se preocupan por los intereses de los estudiantes es de 0.87; por otro lado, también hay una brecha importante de 0.84 que es referente a Horarios de estudios adecuados.

CUADRO N.º 61. Brecha del resultado – Empatía (Local de Crespo y Castillo - Alumnos)

Local Crespo y Castillo - Alumnos			
ASPECTOS	X	Y	Brecha
Atención individualizada a los clientes	4.59	3.81	0.78
Horarios de estudios adecuados	4.75	3.91	0.84
Colaboradores que ofrecen una atención personalizada	4.66	3.98	0.68
Colaboradores se preocupan por los intereses de los estudiantes	4.75	3.88	0.87
Colaboradores que entienden las necesidades de los estudiantes	4.5	3.73	0.77
Promedio	4.65	3.86	0.79

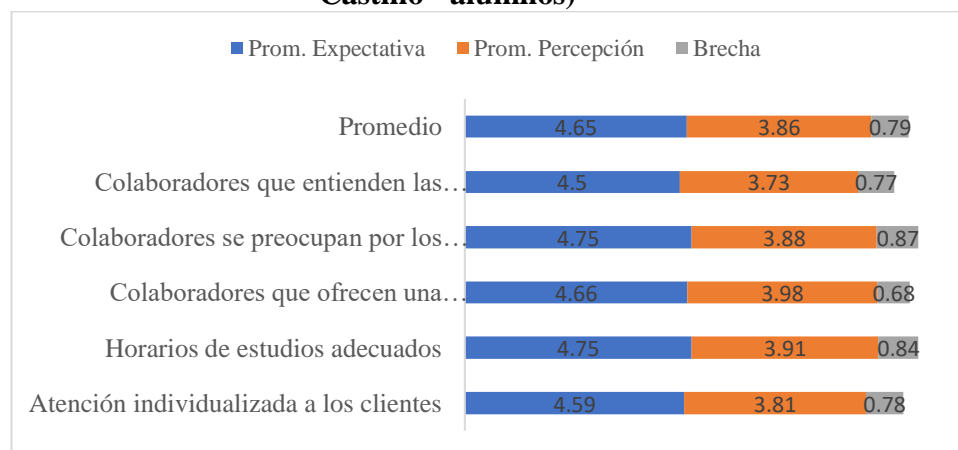
X: Promedio de expectativa

Y: Promedio de percepción

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 81. Brecha del resultado – Empatía (Local de Crespo y Castillo - alumnos)



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

4.3.22 RESULTADO GENERAL POR DIMENSIÓN – LOCAL DE CRESPO Y CASTILLO

Luego del análisis, corresponde establecer un resultado general que ayude a visualizar de manera directa los resultados, asociados con este objetivo, es decir, la identificación de brechas. Que las mismas nos permitirá definir que dimensiones están fuera del promedio y en función a eso se hizo propuestas de mejora.

Se analizó el gráfico N.º 42 para ello se hizo un análisis de cada dimensión, de modo que sea más fácil saber que dimensiones están fuera del promedio y realizar propuestas de mejoras.

4.3.22.1 DIMENSIÓN: Elementos Tangibles

Esta dimensión obtuvo el resultado más bajo ya que la I.E.P. Von Neumann – local de Crespo y Castillo no cuenta con una gran variedad de instalaciones falta de comedor, aulas con aire acondicionado por la falta de espacios abiertos dentro del aula, no cuenta servicios higiénicos de primera ni Grass sintético, todo eso hace que permite que los estudiantes y padres de familia puedan tener una experiencia cómoda y agradable dentro de la institución.

4.3.22.2 DIMENSIÓN: Confiabilidad

Esta dimensión obtuvo un resultado debajo del promedio permitido, ya que la I.E.P. Von Neumann – local de Crespo y Castillo no cuenta con procedimientos claros para sus procesos administrativos y no hay un correcto flujo de información para la atención de los reclamos.

4.3.22.3 DIMENSIÓN: Capacidad de Respuesta

Esta dimensión se encuentra al límite de acuerdo con el promedio, ya que la I.E.P. Von Neumann – local de Crespo y Castillo no todos los colaboradores están comprometidos en responder de manera eficiente a los requerimientos de padres de familia y alumnos que se presentan en el día a día.

4.3.22.4 DIMENSIÓN: Seguridad

Esta dimensión obtuvo el resultado más positivo, a pesar de que es algo muy subjetivo ya que varía de persona a persona, y existen aspectos que pueden influir positiva o negativamente en el sentimiento que se genera en las personas. En el caso de la I.E.P. Von Neumann – local de Crespo y Castillo la cantidad de incidentes negativos al respecto a robos y faltantes en aulas es mínimo. Casi nulo.

4.3.22.5 DIMENSIÓN: Empatía

Esta dimensión obtuvo uno de los resultados más positivo esto se debe a que los estudiantes y padres de familia de la I.E.P. Von Neumann – local de Crespo y Castillo percibieron una actitud amable y atenta por parte del personal.

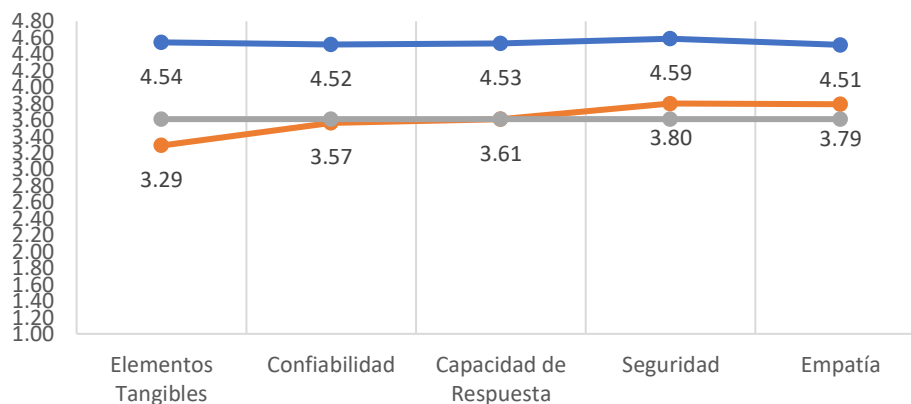
CUADRO N.º 62. Resultado General de Promedios de expectativas y percepciones por dimensión (Local de Crespo y Castillo- Padres de Familia y alumnos)

Dimensiones	Prom. Expectativa	Prom. Percepción
Elementos Tangibles	4.54	3.29
Confiabilidad	4.52	3.57
Capacidad de Respuesta	4.53	3.61
Seguridad	4.59	3.80
Empatía	4.51	3.79
Promedio		3.61

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos y padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

GRÁFICO N.º 82. Resultado General de Promedios de expectativas y percepciones por dimensión (Local de Crespo y Castillo- Padres de Familia y alumnos)



Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos y padres de familia de la I.E.P Von Neumann

Elaboración: Propia

4.4 Planes de mejora para la institución

4.4.1 El plan de mejora

Para generar un plan de mejora que vaya de acorde a las necesidades de la I.E.P. Von Neumann, es necesario involucrar a toda persona que participe en el proceso de creación del servicio que ofrece.

En esta investigación se utilizó la herramienta SERVQUAL mediante la cual se logró conocer el nivel de satisfacción de los padres de familia y alumnos de la I.E.P. Von Neumann, luego de la recolección de información donde se ve cuales son las dimensiones SERVQUAL con puntaje más bajo (ver cuadro N°63) lo que se hizo es aplicar el plan de mejora – ciclo de Deming para mejorar esas dimensiones.

Cuadro N°63 Valoraciones mínimas por dimensión, según local

Von Neumann - Local	Elementos Tangibles	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Constitución		3.43	3.51	3.59	
Crespo y Castillo	3.29	3.57	3.61		
Total de promedios mínimos	1	2	2	1	0

Fuente: Encuesta aplicado a los alumnos y padres de familia de la I.E.P Von Neumann ambos locales.

Elaboración: Propia

En el cuadro muestra los promedios más bajos de calificación de nivel de servicio por dimensiones que se obtuvieron en los locales, obteniendo la dimensión confiabilidad dos (02) promedios más bajos que empatan con la dimensión capacidad de respuesta. Luego se precedió a establecer los correctivos inherentes al caso que permitió la elaboración del PHVA conocido como el círculo de Deming, siendo esto en la dimensión confiabilidad y capacidad de respuesta.

4.4.2 Desarrollo del plan de mejora

4.4.2.1 PLANIFICACIÓN

Se inició identificando cual eran las dimensiones que se debía atacar para poder definir las acciones a tomar. Se considera que debe ser las dimensiones con mayor número de promedios más bajos como son la dimensión de confiabilidad y capacidad de respuesta.

Se establecieron los objetivos y estrategias que van a permitir alcanzar el cometido deseado:

Objetivos:

- Diseñar el proceso de atención de solicitudes
- Sensibilizar y capacitar al colaborador en contacto con el usuario.
- Diseñar el proceso de informes.
- Diseñar el proceso de recepción y archivo de documentos.
- Conocer la carga laboral de cada colaborador.

Estrategias:

- Objetivo 1: Diseñar el proceso de atención de solicitudes.
E1. Identificar las actividades y personas involucradas.
- Objetivo 2: Sensibilizar y capacitar al colaborador en contacto con el usuario.
E2. Conformar un equipo de trabajo para realizar un taller de sensibilización al colaborador en contacto directo con el usuario.
- Objetivo 3: Diseñar el proceso de informes.
E3. Identificar las actividades y personas involucradas.
- Objetivo 4: Diseñar el proceso de recepción y archivo de documentos.
E4. Identificar las actividades y personas involucradas.
- Objetivo 5: Conocer la carga laboral de cada colaborador.
E5. Realizar una evaluación de cargas laborales

4.4.2.2 HACER

PLAN DE MEJORA POR DIMENSION: CONFIABILIDAD

Aspectos	Objetivo	Estrategia/tarea/actividad	Indicador de Desempeño	Responsable	Recursos necesarios
Cumplimiento de promesas en el tiempo establecido (Solicitudes aceptadas)	Diseñar el proceso de atención de solicitudes	*Identificar las actividades *Identificar personas involucradas. *Diseño del proceso de atención de solicitudes (Ver Anexo 02) *Socializar el proceso a los colaboradores involucrados.	$\frac{N^{\circ} \text{ de solicitudes atendidas}}{N^{\circ} \text{ de solicitudes aceptadas}} \times 100$	Coordinador	Implementar el Procesos de atención de solicitudes
Manejo de problemas de los clientes	*Sensibilizar y capacitar al colaborador en contacto con el usuario.	*Determinar temas de capacitación. *Ejecutar la sensibilización y/o capacitación.	$\frac{N^{\circ} \text{ de colaboradores capacitados}}{\text{Total de colaboradores en contacto con el usuario}} \times 100$	Gerente	Realizar cursos determinados
Prestación de servicios en el plazo prometido	Diseñar el proceso de recepción y archivo de documentos.	*Identificar las actividades *Identificar personas involucradas. * Diseño del proceso de recepción y archivo de documentos. (Ver Anexo 04) *Socializar el proceso a los colaboradores involucrados.	$\frac{N^{\circ} \text{ de documentos atendidas}}{N^{\circ} \text{ de documentos aceptadas}} \times 100$	Coordinador	Implementar el Proceso de recepción y archivo de documentos
Omisión de errores	*Diseñar el proceso de informes.	* Diseño del proceso de informes. (Ver Anexo 03) *Socializar el proceso a los colaboradores involucrados.	$\frac{N^{\circ} \text{ de quejas de clientes}}{N^{\circ} \text{ de usuarios atendidos}} \times 100$	Coordinador	Implementar el proceso de informes
Realización de servicios bien desde la primera vez					

PLAN DE MEJORA POR DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Aspectos	Objetivo	Estrategia	Indicador de Desempeño	Responsable	Recursos necesarios
Información a los clientes	*Diseñar el proceso de atención de solicitudes	*Identificar las actividades *Identificar personas involucradas.	$\frac{N^{\circ} \text{ de quejas de clientes}}{N^{\circ} \text{ de usuarios atendidos}} \times 100$	Coordinador	Implementar el Proceso de recepción y archivo de documentos, atención de solicitudes e informes
Servicio Oportuno	*Diseñar el proceso de informes. *Diseñar el proceso de informes.	* Diseño del proceso de recepción y archivo de documentos, atención de solicitudes e informes. (Ver Anexo 04) *Socializar el proceso a los colaboradores involucrados.			
Voluntad de ayudar a los clientes	Conocer la carga laboral de cada colaborador	* Realizar una evaluación de cargas laborales	$\frac{N^{\circ} \text{ de tareas atendidas satisfactoriamente}}{N^{\circ} \text{ de tareas asignadas por los usuarios a colaboradores}} \times 100$	Encargado del Personal	Realizar la evaluación de cargas laborales
Buena disposición para responder a peticiones del cliente					

4.4.2.3 COMPROBAR

Es necesario realizar el seguimiento de las estrategias planteadas en el del plan de mejora a través de un monitoreo constante por que deben ser ejecutadas a corto plazo, por parte de cada responsable asignado de la Institución Educativa para verificar los cambios ocurridos en el comportamiento del personal.

4.4.2.4 ACTUAR

En función a lo que se logre con la implementación del Plan de Mejora propuesta, el impacto deberá medirse a futuro y proponer otros planes según los nuevos resultados.

En el plan de mejora propuesto para la dimensión Confiabilidad y Capacidad de Respuesta se considera capacitaciones y diseñar procesos; se hace necesaria en el contexto la propuesta de contenidos y otras precisiones.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Juanita Blanco Pineros en su trabajo: “Medición de la satisfacción del cliente del restaurante Museo Taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor. Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Bogotá – Colombia, junio 2009” A través del desarrollo de la investigación, observaron todos los posibles detalles que conlleva este servicio, demostró cuales fueron las debilidades y fortalezas del recinto, siendo su mayor fortaleza la confianza que genera el servicio en el cliente, así como la rapidez de este, y a su vez su mayor debilidad fue el aspecto de los tangibles. En mi investigación titulada “Propuesta de mejora en la calidad de servicio administrativo para la I.E.P Von Neumann – Huánuco 2017” concluyo que una de las fortalezas es costos accesibles para la clase media en relación con la competencia; una de las debilidades gestión institucional ineficiente, todo lo anterior nos sirvió de base para la investigación. Adicionalmente se determinó medir las percepciones de la calidad de servicio, las cuales nos dieron como resultado general en el local de constitución un promedio de un promedio de 3.57 (71.4%), individualmente la dimensión Confiabilidad presenta el más bajo desempeño con 3.43 (68.5%) y el de mejor desempeño es la dimensión empatía con 3.74 (74.7%); y del local de Crespo y Castillo tuvo como resultado general 3.61 (72.2%), individualmente la dimensión Elementos Tangibles presenta el más bajo desempeño con 3.29 (65.8%) y el de mejor desempeño es la dimensión Seguridad con 3.80 (76.0%).

Javier Alan Abanto Pérez en su trabajo “Plan de mejora del servicio educativo mediante el uso de herramientas de calidad en una Institución Privada de Nivel Medio – 2011”, en esta investigación pudieron concluir en base al Servqual que el desenvolvimiento de los empleados del centro educativo no es el óptimo, que existe un problema de disciplina entre el alumnado y que los padres de familia exigen nuevas formas de uso de la tecnología, estos elementos claves han servido para que realicen una encuesta general para corroborar y detectar con mayor precisión las causas de los problemas. También se puede concluir en cuanto a la variable de tecnología, que los padres desean el uso de herramientas tecnológicas para la educación de sus hijos, esto surge a partir que las escuelas competidoras han encontrada una ventaja competitiva en la tecnología, los padres buscan sentir que sus hijos tienen una educación diferencia y por ello exigen encontrar una nueva forma de diferenciarse. En mi investigación titulada “Propuesta de mejora en la calidad de servicio administrativo para la I.E.P Von Neumann – Huánuco 2017” concluyo que los promedios más bajos de calificación de nivel de servicio por dimensiones que se obtuvieron en los locales, y como resultado general los tres puntajes más bajos en el local de constitución fueron Confiabilidad con 3.43 (68.5), Capacidad de Respuesta con 3.51 (70.23%) y Seguridad 3.59 (71.85%), mientras que en el local de Crespo y Castillo fueron las siguientes dimensiones Elementos Tangibles con 3.29 (65.78), Confiabilidad con 3.57 (71.34%) y Capacidad de Respuesta con 3.61 (72.15%), finalmente se obtuvo que los puntos comunes a trabajar son la dimensión Confiabilidad y Capacidad de Respuesta.

CONCLUSIONES

1. Al elaborar el diagnóstico realizada con las partes interesadas, conformada por el personal docente, padres de familia, directivos y administrativos pertenecientes a la I.E.P. Von Neumann. Se determinó las fortalezas siendo una de ellas costos accesibles para la clase media en relación con la competencia; debilidades siendo una de ellas gestión institucional ineficiente; oportunidades como alta demanda educativa por los colegios particulares y amenazas de la institución como las nuevas instituciones que ingresan al mercado, todo lo anterior nos sirvió de base para la investigación. Adicionalmente se determinó medir las percepciones de la calidad de servicio, las cuales nos dieron como resultado general en el local de constitución un promedio de un promedio de 3.57 (71.4%), individualmente la dimensión Confiabilidad presenta el más bajo desempeño con 3.43 (68.5%) y el de mejor desempeño es la dimensión empatía con 3.74 (74.7%); y del local de Crespo y Castillo tuvo como resultado general 3.61 (72.2%), individualmente la dimensión Elementos Tangibles presenta el más bajo desempeño con 3.29 (65.8%) y el de mejor desempeño es la dimensión Seguridad con 3.80 (76.0%).
2. Se determinó medir las expectativas de la calidad de servicio con el modelo SERVQUAL, las cuales nos dieron como resultado general en el local de constitución un promedio de 4.45 (89%), individualmente la dimensión Confiabilidad presenta el más bajo promedio con 4.37 (87.4%) y el de mejor promedio es la dimensión seguridad con 4.55 (91%); y del local de Crespo y Castillo tuvo como resultado general 4.54 (90.8%), individualmente la

dimensión empatía presenta el más bajo promedio con 3.29 (65.8%) y el de mejor promedio es la dimensión Seguridad con 4.59 (91.8%).

3. Se determinó los promedios más bajos de calificación de nivel de servicio por dimensiones que se obtuvieron en los locales, y como resultado general los tres puntajes más bajos en el local de constitución fueron Confiabilidad con 3.43 (68.5), Capacidad de Respuesta con 3.51 (70.23%) y Seguridad 3.59 (71.85%), mientras que en el local de Crespo y Castillo fueron las siguientes dimensiones Elementos Tangibles con 3.29 (65.78), Confiabilidad con 3.57 (71.34%) y Capacidad de Respuesta con 3.61 (72.15%), finalmente se obtuvo que los puntos comunes a trabajar son la dimensión Confiabilidad y Capacidad de Respuesta.
4. Se diseñó planes de mejora bajo los argumentos del Ciclo de Deming: Planear, Hacer, Verificar y Actuar, que se adecuó para los propósitos de la institución. Se diseñó procesos que ayudarán a mejorar la calidad de servicio.

RECOMENDACIONES

- 1.** Socializar y difundir los resultados de la investigación, por dimensiones, por locales y los promedios expresados como nivel de servicio, como evidencia del desempeño de los empleados y para sensibilizar actitudes con los usuarios de la I.E.P Von Neumann.
- 2.** Se recomienda que los controles de los procesos se hagan constantemente para tener la oportunidad de corregir durante el año escolar cualquier anomalía, así también se recomienda que anualmente se realicen encuestas para así poder realizar una planificación de mejoras para el siguiente año.
- 3.** Se recomienda a la gerencia realizar capacitaciones y talleres a todo el personal del colegio sobre calidad de servicio, de esta manera inculcar un trato de calidad en cada uno de ellos.

BIBLIOGRAFÍA

Cobra, M. *Marketing de Servicios. Estrategias para Turismo, Finanzas, Salud y Comunicación. Segunda Edición.* McGraw-Hill Interamericana, S.A. Colombia. 2002

Hodson, K, Maynard. *Manual del Ingeniero Industrial. 4ta ed.* México: Editorial Mc; 2001.

Javier Alan Abanto Pérez en su trabajo “Plan de mejora del servicio educativo mediante el uso de herramientas de calidad en una Institución Privada de Nivel Medio” 2011 [Tesis de Bachiller]. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2011.

Nancy Escobal, Karia Rondón y Nelly Tucto en su trabajo “Evaluación de la Calidad de Servicio a partir del Modelo Servqual, en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco 2016” [Tesis de Bachiller]. Huánuco, Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2016.

Juanita Blanco Pineros en su trabajo: “Medición de la satisfacción del cliente del restaurante Museo Taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor” 2009 [Tesis de Bachiller]. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana – Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas; 2009.

Lovelock C, Reynoso J, D’andrea G, y Huete L. *Administración de Servicios. Estrategias de Marketing de Operaciones y Recursos Humanos. Primera Edición.* Pearson Educación, S.A. México. 2004.

María Angélica Salama, Suely Silva y Leonardo Roa. en su trabajo: “Diseño de estrategias de mercado a partir de la medición de calidad de servicio en la empresa

Ingeniería de Bombas C.A.” [Revista de Investigación Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, vol. IV, núm. 13]. Ciudad, ISSN: 1856-8327, Venezuela: Universidad de Carabobo; 2014.

Norma Internacional ISO 9000:2015. *Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Instituto Mexicano de Normalización y certificación, A.C.*

Raúl Suárez Bazalar *en su trabajo: “El nivel de Calidad de Servicio de un Centro de Idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional Del Callao” 2015 [Tesis de Maestría]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.*

Robbins, Stephen y Coulter, Mary. *Administracion. Mexico D.F. Prentice Hall, 2005.*

Sangüeza, M, Mateo, R. e Ilzarbe, L. *Teoría y Práctica de la Calidad. Editorial Thompson; 2006.*

Schiffman L, y Lazar L. *Comportamiento del Consumidor. Séptima Edición. Pearson Educación, S.A. México.2006*

Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. *Fundamentos de Marketing. 13ra ed: Editorial Mc Graw Hill; 2004.*

Thompson, I. (2009) *Definición de cliente. Recuperado el 30 de agosto de 2013, de la fuente: <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>*

Zeithaml V, y Bitner M. *Marketing de Servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa. Segunda Edición. Mc Graw Hill. México.2002.*

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. *Calidad Total en la Gestión de Servicios. 1ra ed: Editorial Díaz de Santos; 1993.*

ANEXOS

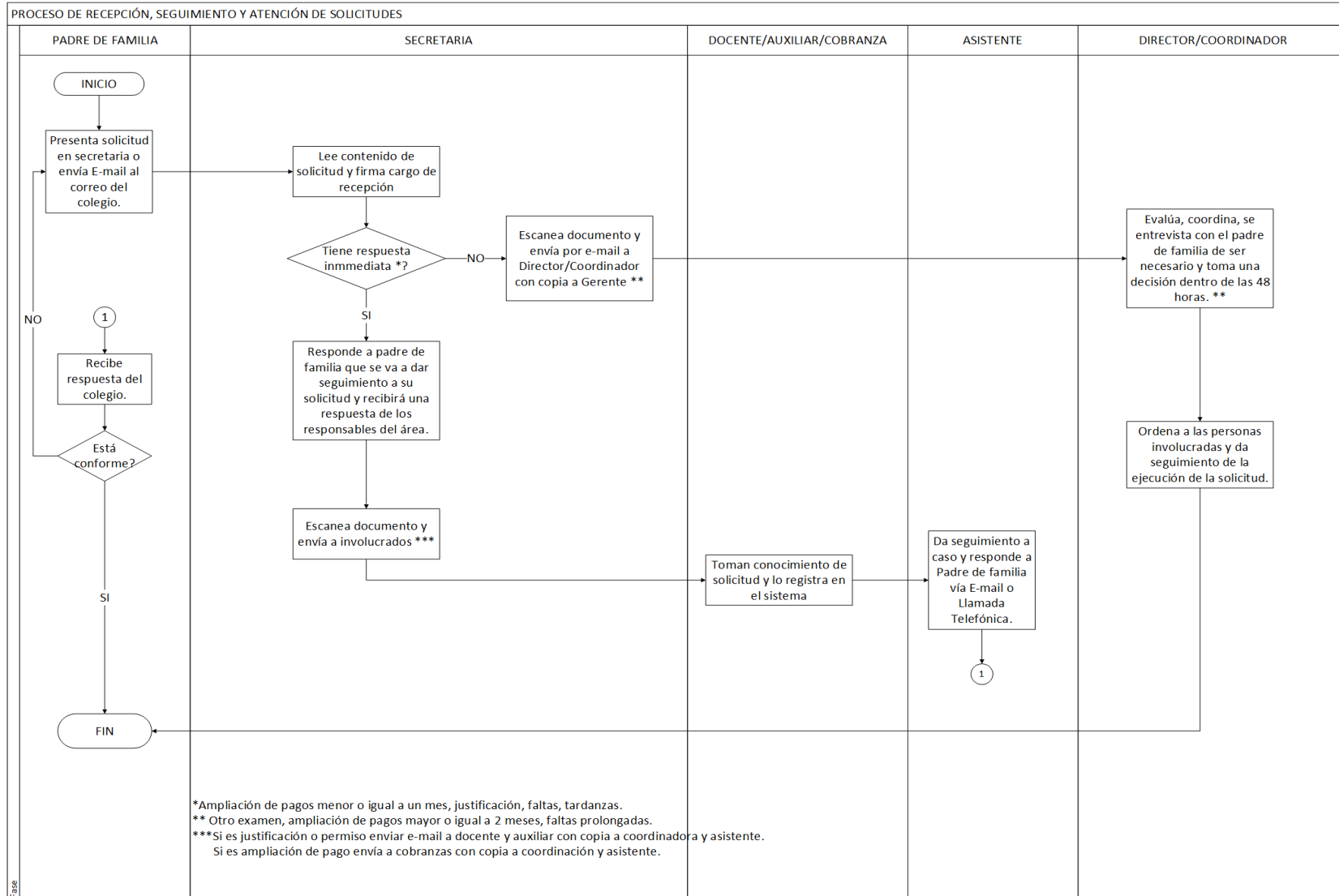
Anexo N.º 01 Diseño de la encuesta

CUESTIONARIO SERVQUAL PARA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO DE LA I.E.P VON NEUMANN					
Su opinión nos ayuda a mejorar nuestro servicio. Te invitamos a expresarla a través de esta breve encuesta. (Se entiende como Colaborador : Docentes, auxiliares, personal administrativo, personal de mantenimiento y limpieza; Cliente : Padres de familia y alumnos). MUCHAS GRACIAS					
Evaluación sobre Expectativas					
Instrucciones: Basado en su experiencia como padre de familia de la institución educativa, nos interesa que evalúe lo que desea de la institución. Conteste las siguientes preguntas de acuerdo con la escala que mejor refleje lo que espera del servicio de la institución educativa. El 1 representa el totalmente en desacuerdo mientras que el 5 totalmente de acuerdo.					
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES					
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.					
1) La institución debe contar con equipos (cómputos, laboratorios, etc.) actualizados para la enseñanza	1	2	3	4	5
2) Las instalaciones físicas de la institución deben ser visualmente atractivas	1	2	3	4	5
3) Los colaboradores de la institución deben mostrar un aspecto limpio y presencial	1	2	3	4	5
4) En la institución los materiales relacionados con el servicio (folletos, contratos, reporte de notas, etc.) deben ser visualmente atractivos	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD					
Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa					
5) Cuando en la institución prometen hacer algo en cierto tiempo, lo deben cumplir	1	2	3	4	5
6) Cuando usted tiene un problema, en la institución deben de mostrar un sincero interés en solucionarlo	1	2	3	4	5
7) La institución debe realizar bien el servicio desde la primera vez	1	2	3	4	5
8) En la institución deben concluir el servicio en el tiempo prometido	1	2	3	4	5
9) En la institución se preocupan por no cometer errores	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Disposición y voluntad del personal de la institución para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio.					
10) En la institución los colaboradores deben comunicar cuándo concluirá el servicio ofrecido	1	2	3	4	5
11) En la institución los colaboradores deben brindar un servicio puntual.	1	2	3	4	5
12) En la institución, los colaboradores deben estar siempre dispuestos a ayudarlo	1	2	3	4	5
13) En la institución, los colaboradores nunca deben estar demasiado ocupados para responder a sus preguntas	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD					
Conocimientos y atención mostradas por el personal de la institución y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza					
14) El comportamiento de los colaboradores de la institución debe inspirar confianza	1	2	3	4	5
15) Usted debe sentirse seguro con sus trámites realizadas en la Institución	1	2	3	4	5
16) En la institución, los colaboradores deben ser siempre amables con usted	1	2	3	4	5
17) En la institución, los colaboradores deben tener conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 5: Empatía					
Cuidado y atención individualizada ofrecida a los estudiantes					
18) La institución le deben dar una atención individualizada	1	2	3	4	5
19) La institución debe tener horarios de estudio adecuados para todos sus alumnos	1	2	3	4	5
20) La institución, debe tener colaboradores que le ofrecen una atención personalizada	1	2	3	4	5
21) En la institución se deben preocupar por los intereses de sus estudiantes	1	2	3	4	5
22) Los colaboradores de la institución deben comprender las necesidades específicas de sus estudiantes	1	2	3	4	5
Evaluación sobre Percepciones					
Instrucciones: Basado en su experiencia como padre de familia de la institución educativa, nos interesa que evalúe el servicio que recibió de la institución. Conteste las siguientes preguntas de acuerdo con la escala que mejor refleje ese nivel de servicio recibido de la institución educativa. El 1 representa el total desacuerdo mientras que el 5 total acuerdo.					
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES					
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.					
1) La I.E.P Von Neumann cuenta con equipos (cómpu- tos, laboratorios, etc.) actualizados para la enseñanza	1	2	3	4	5
2) Las instalaciones físicas de la I.E.P Von Neumann son visualmente atractivas	1	2	3	4	5
3) Los colaboradores de la I.E.P Von Neumann muestran un aspecto limpio y presencial	1	2	3	4	5
4) En la I.E.P Von Neumann los materiales relacionados con el servicio (folletos, contratos, reporte de notas, etc.) son visualmente atractivos	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD					
Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa					
5) Cuando en la I.E.P Von Neumann prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen	1	2	3	4	5

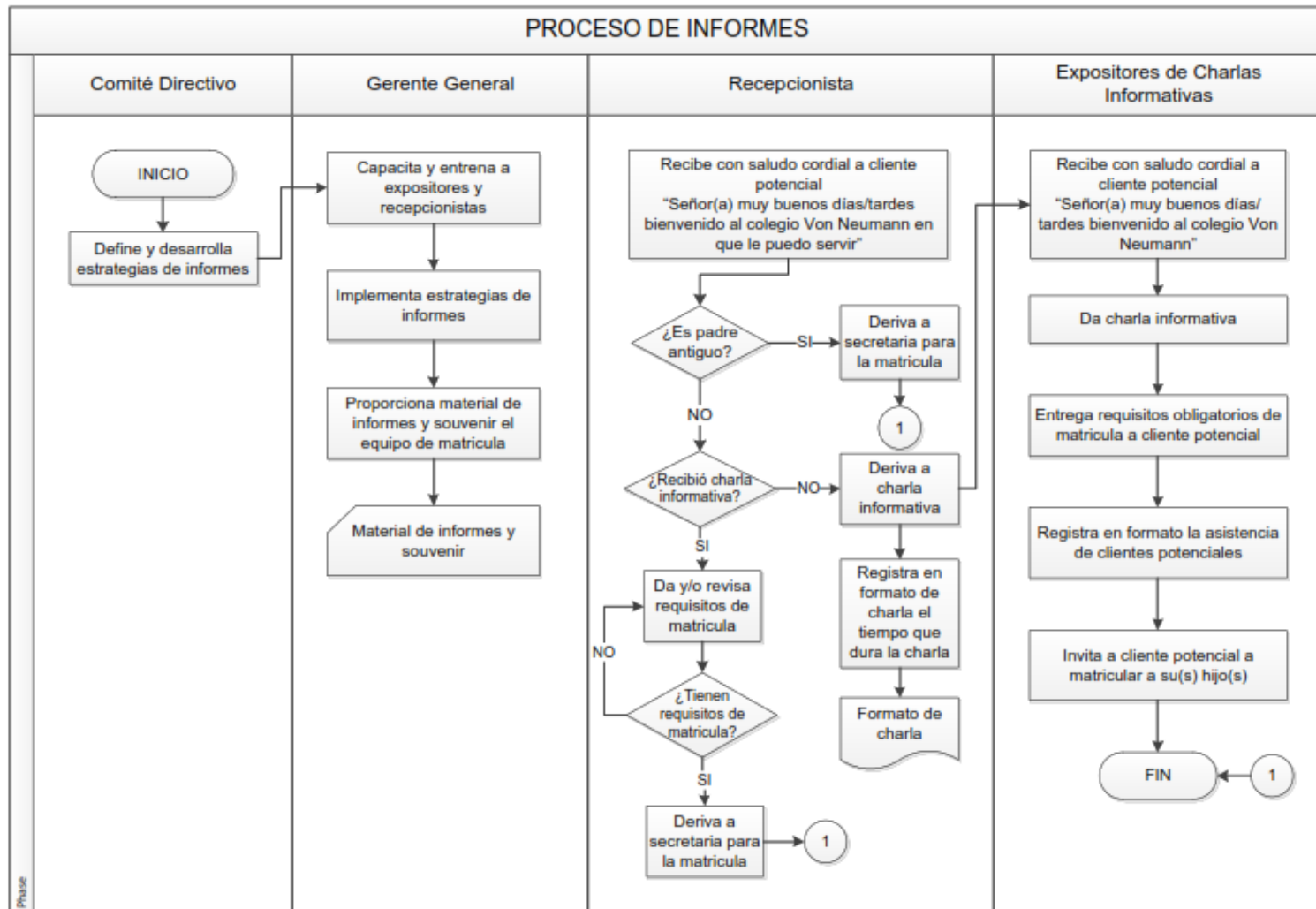
6) Cuando usted tiene un problema, en la I.E.P Von Neumann muestran un sincero interés en solucionarlo	1	2	3	4	5
7) La I.E.P Von Neumann realiza bien el servicio desde la primera vez	1	2	3	4	5
8) En la I.E.P Von Neumann concluyen el servicio en el tiempo prometido	1	2	3	4	5
9) En la I.E.P Von Neumann se preocupan por no cometer errores	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Disposición y voluntad del personal de la institución para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio.					
10) En la I.E.P Von Neumann los colaboradores le comunican cuándo concluirá el servicio ofrecido	1	2	3	4	5
11) En la I.E.P Von Neumann los colaboradores brindan un servicio puntual.	1	2	3	4	5
12) En la I.E.P Von Neumann, los colaboradores siempre están dispuestos a ayudarlo	1	2	3	4	5
13) En la I.E.P Von Neumann, los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD					
Conocimientos y atención mostradas por el personal de la institución y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza					
14) El comportamiento de los colaboradores de la I.E.P Von Neumann le inspiran confianza	1	2	3	4	5
15) Usted se siente seguro con sus trámites realizadas en la I.E.P Von Neumann	1	2	3	4	5
16) En la I.E.P Von Neumann, los colaboradores son siempre amables con usted	1	2	3	4	5
17) En la I.E.P Von Neumann, los colaboradores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 5: Empatía					
Cuidado y atención individualizada ofrecida a los estudiantes					
18) La I.E.P Von Neumann le da una atención individualizada	1	2	3	4	5
19) La I.E.P Von Neumann tiene horarios de estudio adecuados para todos sus estudiantes	1	2	3	4	5
20) La I.E.P Von Neumann, tiene colaboradores que le ofrecen una atención personalizada	1	2	3	4	5
21) En la I.E.P Von Neumann se preocupan por los intereses de sus estudiantes	1	2	3	4	5
22) Los colaboradores de la I.E.P Von Neumann comprenden las necesidades específicas de sus estudiantes	1	2	3	4	5

Anexo n.º 02 Proceso de atención de solicitudes



Fase

Anexo N.º 03 Proceso de informes



Anexo N.º 04 Proceso de recepción y archivo de documentos

