

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA REPÚBLICA DE VENEZUELA EN EL DISTRITO DE
BUENAVENTURA**

**BRENDA DURAN MOSQUERA
YAMILET TORRES RIASCOS**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE, SEDE PACIFICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA VALLE DEL CAUCA
2018**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA REPÚBLICA DE VENEZUELA EN EL DISTRITO DE
BUENAVENTURA**

**BRENDA DURAN MOSQUERA
YAMILET TORRES RIASCOS**

**Monografía presentada como requisito final para optar por el título de
administradoras de empresas**

**Director:
GEORGE GARCÉS RIVAS
Administrador de Empresa**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE, SEDE PACIFICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA VALLE DEL CAUCA
2018**

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	8
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
2.1 OBJETIVO GENERAL	13
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
3. JUSTIFICACIÓN	14
4. MARCOS DE REFERENCIAS	16
4.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	16
4.2 MARCO DE REFERENCIA CONTEXTUAL	22
4.2.1 Aspectos generales sobre Buenaventura	23
4.2.2 Educación en Buenaventura	24
4.2.3 Institución Educativa República de Venezuela	26
4.3 MARCO LEGAL	28
4.3.1 Constitución política de Colombia 1991 (Artículo 67)	28
4.3.2 Ley 115 de 1994. Ley general de educación	29
4.3.3 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004	29
4.3.4 Norma ISO 10002: Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones	29
4.3.5 Norma ISO 9001: 2015	30
4.3.6 Guía Técnica Colombiana GTC 200	30
4.4. REFERENTES TEÓRICOS CONCEPTUALES	30
5. ASPECTOS METODOLÓGICOS	46
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	46
5.3 POBLACIÓN OBJETO	47
5.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN	47
5.5 FUENTES PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	48
5.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	48
6. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA REPÚBLICA DE VENEZUELA EN EL DISTRITO DE BUENAVENTURA	49
6.1 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO	49

6.2	MEDICIÓN DE LAS EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE LOS ESTUDIANTES DE LOS GRADOS 9, 10 Y 11 EN CUANTO A LAS CINCO DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA REPÚBLICA DE VENEZUELA	50
6.3	IDENTIFICACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS ESTUDIANTES DE 9, 10 Y 11 EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA REPÚBLICA DE VENEZUELA	60
6.4	DETERMINAR SI LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA REPÚBLICA DE VENEZUELA PRESTA SERVICIOS CON CALIDAD CON BASE AL MODELO SERVQUAL COMO BASE TEÓRICO-CONCEPTUAL	61
7	LIMITACIONES	62
8.	CONCLUSIONES	63
9.	RECOMENDACIONES	66
10.	BIBLIOGRAFÍA	67

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1.	Estadísticas de las I.E. oficiales y no oficiales en Buenaventura.	25
Cuadro 2.	Matricula por sector en el distrito de Buenaventura.	25
Cuadro 3.	Aportes de algunos autores a la calidad	31
Cuadro 4.	Población	47
Cuadro 5.	Grados Cursados	49
Cuadro 6.	Sexo del Estudiante	50
Cuadro 7.	Edades de los Estudiantes	50
Cuadro 8.	Dimensión de la Tangibilidad	51
Cuadro 9.	Dimensión de Fiabilidad	52
Cuadro 10.	Dimensión de Capacidad de Respuesta	53
Cuadro 11.	Dimensión de Seguridad	54
Cuadro 12.	Dimensión de Empatía	54
Cuadro 13.	Dimensión de Tangibilidad	56
Cuadro 14.	Dimensión de Fiabilidad	57
Cuadro 15.	Dimensión de Capacidad de Respuesta	58
Cuadro 16.	Dimensión de Seguridad	59
Cuadro 17.	Dimensión de Empatía	60
Cuadro 18.	Satisfacción de los Estudiantes	60
Cuadro 19.	Expectativas-Percepciones	61
Cuadro 20.	Medición Percepciones-Expectativas	64
Cuadro 21.	Resultado global escala SERVQUAL	65

LISTA DE FIGURA

	Pág.
Figura 1. Modelo conceptual de la calidad de los servicios	41
Figura 2. La Zona de Tolerancia	44

LISTA DE ANEXOS

		Pág.
Anexo A.	ESQUEMA GENERAL EXPECTATIVAS	71
Anexo B.	ESQUEMA GENERAL PERCEPCIÓN	73
Anexo C.	CUESTIONARIO SERVQUAL	80

INTRODUCCIÓN

La Revolución Industrial, trajo consigo los procesos de producción en masa, atendiendo así altos estándares de demanda en sus productos por lo cual exigía e implicaba un alto mejoramiento en la calidad de los mismos, satisfaciendo por ende las necesidades y expectativas de los clientes.

Esto conllevó a que las empresas buscaran diferentes formas para la evaluación de la calidad en la fabricación de sus productos o prestación de servicios, anteriormente la atención solo se enfocaban en la observación del producto final para determinar su calidad, pero con el transcurso del tiempo el concepto de calidad ha ido evolucionando hasta abarcar otros aspectos y orientaciones como lo son: el desarrollo de la calidad orientada al proceso, a la prevención, a las personas, al servicio y creación de valor permitiendo hoy en día llegar a la calidad total.

Actualmente, la calidad se ha convertido en un aspecto indispensable en las organizaciones, especialmente en las del sector servicio. Por ende, para poder ocupar un espacio en el mercado y tener una ventaja competitiva, es necesario que estas ofrezcan productos y servicios de calidad. Los consumidores son más exigentes en este aspecto, y para poder cubrir sus expectativas es muy importante saber qué es lo que desean y cuál es el nivel de calidad ofrecido.

Así mismo, las Instituciones Educativas poseen un gran compromiso con el mundo y la sociedad. Estas son centros de formación y transmisión de conocimientos, además de servir de apoyo en el escenario productivo y económico de cualquier país, por esta razón debe transformarse y satisfacer a los distintos clientes al tenor de las exigencias del contexto debido a la gran influencia que ejercen en la sociedad para contribuir al desarrollo humano y social.

No obstante, el presente trabajo de grado, aborde en el tema de la calidad, cabe resaltar que esta investigación no es sobre la implementación de un sistema de gestión de calidad, calidad total o medición sobre la satisfacción del cliente. Lo anterior, quiere significar que al optar por el modelo SERVQUAL, de manera intencional, se deja de lado, aspectos tales como los Sistemas de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, la gestión de la calidad y la productividad como la concibieron los tratadistas iniciales especialmente de origen japonés. Así como, tampoco, versa sobre la implementación de norma como la NTC GP 1000 del año 2004 u otra norma en particular. Como se podrá observar, el estudio se hace desde la óptica de una disciplina de la administración empresas, dedica a la operacionalización del constructo

“calidad”, partiendo del hecho, que por naturaleza, los servicios son diferentes a los productos. El modelo SERVQUAL, es un paradigma que aporta una herramienta, evaluar la calidad del servicio, donde calidad representa de manera simple, la diferencia entre las expectativas y percepciones sobre un servicio cualquiera.

Previa la aclaración anterior, el trabajo de investigación está estructurado de la siguiente manera: se inicia con el Planteamiento y formulación del problema, donde se da a conocer la situación problemática que conllevaron a las autoras a realizar la evaluación de la calidad de los servicios en la institución educativa República de Venezuela. Seguido de los objetivos, el general que define el Propósito a alcanzar, los objetivos específicos los cuales permiten la realización del general y la justificación en la cual se plantea porque es importante llevar a cabo el trabajo de investigación.

Continuando con el marco de referencia, conformado por el antecedente de investigación, marco teórico, marco contextual y marco legal. Donde se mencionan diferentes investigaciones realizadas, teorías existentes sobre el objeto de estudio, lugar donde se desarrolla la investigación y las leyes que lo respaldan.

Luego la metodología de investigación, que hace referencia a los procedimientos que se utilizó para el logro de los objetivos del tema a investigar, definiendo el tipo de investigación, método de investigación, población objeto, y técnicas para la recolección de la información.

Siguiendo con el análisis de resultado, limitaciones y finalizando con las conclusiones, recomendaciones y bibliografía.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La globalización ha traído como consecuencia que las organizaciones busquen sostenibilidad y permanencia en el mercado, para ello requieren como función primordial generar calidad en cada uno de los servicios o productos ofrecidos a los clientes, satisfaciendo las necesidades y expectativas de estos. Para poder cumplir a cabalidad con los fines propuestos, todas las empresas deben de estar dotadas de las herramientas adecuadas que les permita de una manera eficaz y eficiente medir el logro de sus objetivos.

La calidad en el servicio de un establecimiento educativo se ve reflejada en la conformidad y la satisfacción que experimenta la comunidad académica sobre los diferentes servicios prestados por éste. Tal como lo expresa Velasco la calidad “es el mecanismo de mayor racionalidad que tiene el ser humano para satisfacer las expectativas de sus clientes en la producción de bienes y servicios¹.”

Además, es importante mencionar que la calidad de los servicios en general es actualmente uno de los aspectos más importantes dentro de una organización, pues de ella depende el éxito o fracaso de esta, también la imagen que refleja al exterior. Por esta razón, las instituciones educativas deben manejar una buena calidad en la prestación de sus servicios, puesto que estas son las encargadas de formar personas con capacidades, valores y habilidades para contribuir al desarrollo de la sociedad. La aseveración antes mencionada, guarda relación con una de las conclusiones del proyecto PIMS² (Profit Impact of Market Strategy - Impacto de la Estrategia de Marketing), al establecer que la calidad, medida por la percepción que los clientes tienen de ella o por los propios competidores, tiene un impacto positivo sobre el crecimiento y el resultado de la empresa, entre otros.

Para el sector servicio, no es posible separar la calidad percibida por el cliente y la productividad, debido a que el cliente es un participante activo en el proceso de provisión del servicio, quien provee de entradas directa o indirecta

¹VELASCO, Juan. Gestión de la Calidad. Mejora continua y sistemas de gestión. España: Editorial Pirámide. Segunda edición. 2010. Pág. 22.

²MOSQUEDA ALMANZA, Rubén M. Cuestiones pendientes en la metodología PIMS: un breve recuento Cuadernos de Administración, núm. 43, enero-junio, 2010, pp. 139-150 Universidad del Valle Cali, Colombia

en la forma de requerimientos, necesidades, tiempo, calidad del esfuerzo, las cuales impactan en la medición de las salidas producidas en el proceso³.

En la relación entre la calidad y la productividad en servicios se identifican, como resultado de la revisión de la literatura, cinco aspectos que caracterizan esta relación, a saber: uso de indicadores externos e internos para su medición; ambas son afectadas por las variaciones en las entradas controladas por la organización; las interacciones entre el cliente y el proveedor de servicios y el conocimiento mutuo desarrollado en estas interacciones tienen un impacto decisivo en el nivel de productividad; importancia de la participación del cliente como co-productor de servicio, y por último, la relevancia de los elementos intangibles en la evaluación de los mismos⁴.

En la actualidad, las instituciones educativas están realizando algunos esfuerzos importantes para lograr brindar una educación integral y de calidad; sin embargo, es importante acotar que para lograr dicho objetivo es fundamental que todos los estamentos de la comunidad educativa se encuentren alineados con dicho propósito y brinden de igual forma servicios de calidad desde cada una de las áreas correspondientes tales como atención al cliente, biblioteca, cafetería, sala de informática, restaurante, fotocopiadora y laboratorio de química.

La institución educativa República de Venezuela de IDistrito de Buenaventura, no debe ser ajena a esta realidad, debido a que está obligada a prestar un servicio de calidad y más aún si tiene como responsabilidad la formación de personas integrales para la sociedad. Lo anterior se convierte en una gestión insoslayable, en cuanto políticas del Ministerio de Educación Nacional (MEN) que datan desde hace varias décadas, señalan que las instituciones educativas que adelantan procesos intencionales de mejoramiento institucional comparten una serie de características, tales como contar con mecanismos de evaluación claros y conocidos por todos, y utilizan los resultados para mejorar, donde la evaluación de la calidad del servicio prestado, debe ser uno de ellos (mecanismo), sin importar que la República de Venezuela, este inmersa o no, en un proceso de implementación de un sistema de gestión de la calidad.

A pesar de lo arriba tratado, la institución educativa República de Venezuela, actualmente no cuenta con un proceso o mecanismo para la medición y control de la calidad de los servicios ofrecidos por el establecimiento educativo, además no involucra a los usuarios del servicio, que son los niños y niñas que estudian en el plantel.. En ese marco, “la calidad es una metodología

³MARTÍNEZ, Roxana. relación entre calidad y productividad en las pymes del sector servicio. Publicaciones en Ciencias y Tecnología. Ene-Jun 2013, vol. 7. Nro.1. Pág. 97.

⁴ Ibid., Pág. 98.

sistemática, coherente y participativa, cuyo propósito es perfeccionar los procesos para mejorar las aptitudes y atributos de los productos o servicios, para maximizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores y usuarios⁵.”

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Tomando como referencia lo anterior, la presente investigación se orienta a dar respuesta al siguiente interrogante:

¿Cuál es la calidad de los servicios ofrecidos por la Institución Educativa República de Venezuela en el Distrito de Buenaventura, de acuerdo a las expectativas y percepciones de los estudiantes del grado 9, 10 y 11 bajo el modelo SERVQUAL?

⁵ALONSO, J. Provedo, P. Gestión de la calidad. España: Editorial Santillana Formación Profesional. Segunda edición, 2010. Pág.12.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 OBJETIVO GENERAL

- Evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por la Institución Educativa República de Venezuela en el Distrito de Buenaventura, de acuerdo a las expectativas y percepciones de los estudiantes del grado 9, 10 y 11 bajo modelo SERVQUAL.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las principales características socio demográficas de los estudiantes de 9, 10 y 11 de la Institución Educativa República de Venezuela.
- Medir las expectativas y percepciones de los estudiantes de los grados 9, 10 y 11 en cuanto a la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en la calidad del servicio prestado por la Institución Educativa República de Venezuela.
- Identificar el grado de satisfacción que tienen los estudiantes de 9, 10 y 11 en relación a los servicios prestados por la Institución Educativa República de Venezuela.
- Determinar si la Institución Educativa República de Venezuela presta servicios con calidad con base al modelo SERVQUAL como base teórica.

3. JUSTIFICACIÓN

La importancia de realizar esta investigación tiene que ver con las siguientes razones:

- Realizar una evaluación de la calidad del servicio educativo ofrecido por la Institución Educativa República de Venezuela en el Distrito de Buenaventura, con base a la percepción y expectativas de sus estudiantes de los grados 9, 10 y 11, es de singular importancia, por ser una herramienta efectiva para obtener información valiosa que le permita a los directivos de la institución tomar medidas encaminadas a la mejora y aplicar acciones correctivas que les ayude a tener una ventaja competitiva ante los demás planteles Educativos, como también la satisfacción de sus alumnos. En ese sentido, se puede afirmar que el presente trabajo de grado, posee un fundamento legal, en razón a que según la Ley 715 de 2001, en sus artículos, los rectores poseen la obligación tanto de responder por la calidad de la prestación del servicio en su institución y Formular planes anuales de acción y de mejoramiento de calidad, y dirigir su ejecución, respectivamente⁶
- Otra razón importante, guarda relación con las directrices (representan la política pública) establecidas por el MEN, cuando dice que para garantizar una buena gestión escolar cada establecimiento educativo debe recoger, recopilar, sistematizar, analizar y valorar toda la información relacionada con el desarrollo de sus acciones, permitiendo que de este modo se identifiquen las fortalezas y las oportunidades para mejorar, con lo que será posible definir y poner en marcha un Plan de Mejoramiento⁷
- En ese mismo orden de ideas, el presente trabajo de grado, también se fundamenta en investigación empírica, a la cual ya se hizo referencia, denominada proyecto PIMS, del cual se obtuvieron tres conclusiones básicas. Una de ellas afirma, que existe una relación positiva entre la percepción favorable que los clientes tengan de una organización y el impacto positivo sobre el crecimiento y el resultado que tenga la misma⁸. Es entendible, que aunque la República de Venezuela, no persiga una rentabilidad económica, si debe actuar no solo con responsabilidad social, si

6 CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 715 del 21 de diciembre de 2001. Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros. 2011. [en línea]. Disponible. https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-86098_archivo_pdf.pdf

7 MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL. La gestión educativa es la vía al mejoramiento de la educación. En: Revista Al Tablero. Al Tablero. No. 42. Septiembre - noviembre 2007. [En línea]. Recuperado 2018-06-01 Disponible <https://www.mineduccion.gov.co/1621/article-137440.html>

⁸ MOSQUEDA ALMANZA, Rubén M. Op cit. Pág. 143

no también, cumplir con la misión que las disposiciones legales le han otorgado.

Aunque no representan razones centrales para desarrollar un trabajo de grado de las actuales características, también se pueden destacar dos hechos que sirven de pretexto para llevarlo a cabo:

- Mediante esta investigación las autoras podrán optar al título de Administradoras de Empresas. De igual forma desarrollar este ejercicio es de vital importancia en la medida que permite poner en práctica los conocimientos impartidos por los docentes en el transcurso de la carrera.
- Este trabajo servirá como marco referencial para los estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad del Valle Sede Pacífico, que pretendan realzar investigaciones sobre la calidad en el servicio en Instituciones educativas.

4. MARCOS DE REFERENCIA

4.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para obtener antecedentes referentes a la investigación se han revisado trabajos de investigación en la biblioteca de la Universidad del Valle, Sede Pacífico y en el internet, especialmente, en Google Académico, sobre temas similares a este estudio, por lo que se ha tomado como referencia, en el año 2004, una tesis denominada “evaluación de la calidad del servicio en el sector hotelero de Buenaventura desde la perspectiva de los clientes”, donde los autores son Carlos Humberto Angulo, Hermes Froilan Garcés, Víctor Hugo Vidal P., del Departamento de Administración y Organización de la Universidad del Valle, Sede Pacífico. Su propósito central es el de evaluar la calidad del servicio prestado por las empresas del sector hotelero del Municipio de Buenaventura, a través del conocimiento de las expectativas y percepciones de sus clientes en función de aportar al mejoramiento de dicho servicio.

El mismo, se logró bajo un enfoque cuantitativo, donde su tipo de investigación fue descriptivo y se recurrió al Sondeo como diseño para la aplicación metodológica. En sus hallazgos se puede resaltar que “la gran importancia que los clientes le otorgan a los tangibles, y dentro de éstos, a la confortabilidad y seguridad de las habitaciones e instalaciones, con una media en expectativas de 4.67, para ambos casos”⁹. En el caso de la confiabilidad “la media de 4.54 en expectativas y de 4.29 en percepciones, con una diferencia de -0.25, lo confirman”¹⁰. Sus conclusiones confirman que es fundamental elaborar un trabajo integral que permita mejorar la calidad del servicio en el marco del sector turístico. Esto permite potencializar no solo el sector como turismo, sino también, avanzar y generar competencia desde la mirada económica, y así, generar más ingresos.

En el año 2010, una investigación elaborada por la Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE., en Cali-Colombia, que se titula “calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios”, que tiene como finalidad evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario. Se realizó un estudio de tipo exploratorio-descriptivo, que empleó métodos y técnicas cuantitativas y cualitativas, las cuales permitieron identificar las percepciones de una muestra representativa de usuarios atendidos en el HUV, entre el 2009 y el 2010, sobre la calidad de la atención en salud recibida en esta institución. Sus resultados muestran que “los resultados del estudio, mediante la aplicación

⁹ HUMBERTO A., Carlos; GARCÉS, Hermes F. & VIDAL P., Víctor Hugo. Evaluación de la calidad del servicio en el sector hotelero de Buenaventura desde la perspectiva de los clientes. Departamento de Administración y Organización de la Universidad del Valle, Sede Pacífico. 2004. Pág., 62.

¹⁰ Ibíd., Pág., 62.

del modelo SERVQUAL indican, en este sentido, que la calificación general del nivel de calidad de la atención en salud del HUV, según la perspectiva de los usuarios encuestados, se encuentra por debajo de la expectativa aunque muy cercano al nivel de satisfacción (calificación cero)¹¹. Por otro lado, “en la dimensión elementos tangibles se evaluó la calidad de la apariencia de los elementos físicos y personas que intervienen o se utilizan en la prestación de la atención en salud en el HUV. De manera general, los resultados de esta dimensión se presentan en la Gráfica 2, en la cual se muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con relación a la apariencia de los elementos físicos y personas que intervienen o se utilizan en la prestación de la atención en salud en el HUV alcanza un 32%”¹².

La conclusión, “se reconocen los esfuerzos del Hospital en el mejoramiento de su planta física y se considera una necesidad para prestar un servicio de calidad en condiciones de dignidad”¹³. Paralelamente, “hay insatisfacción frente al aspecto (apariencia) de algunas dependencias, en particular el área de Urgencias, la cual se sugiere mejorar en sus instalaciones y limpieza”¹⁴

Por otro lado, en el mismo año, un artículo en la Revista Electrónica de Investigación Educativa que se titula “análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales”, elaborado por Juan Carlos Vergara Schmalbach y Víctor Manuel Quesada Ibargüen. Este artículo propone el uso de un modelo de ecuaciones estructurales para determinar la calidad en el servicio ofrecido por las distintas unidades académicas pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, combinando el modelo de Oh (1999), con el instrumento original de Parasuraman, Valarie, Zeithalm y Berry planteado en 1985. “Para esto se hace uso del modelo Service Quality (SERVQUAL) abstrayendo las dimensiones propuestas por Parasuraman, Valarie Zeithalm y Berry (1985), método que puede ser utilizado por una organización para evaluar y mejorar la calidad en la prestación de servicios, y la hipótesis empleada por Oh (1999) resuelta mediante el uso del concepto de ecuaciones estructurales”¹⁵.

En los hallazgos se “estableciendo las relaciones entre las variables evaluadas en este modelo, se encontraron índices de correlación significativos entre la

¹¹ HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE, HUV, “Evaristo García”, ESE. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. 2010. Pág., 89.

¹² Ibíd., Pág., 90.

¹³ Ibíd., Pág., 152.

¹⁴ Ibíd., Pág., 152.

¹⁵ VERGARA S. Juan Carlos; QUESADA I., Víctor Manuel. Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 2012. Pág., 109.

calidad del servicio académico y el valor percibido por el estudiante, y la calidad del servicio académico con la satisfacción de los estudiantes; también existe una correlación elevada (0.946) entre el valor percibido por el estudiante y la satisfacción del mismo y por último las percepciones con un índice de 0.829 de correlación con la calidad del servicio académico percibido. La variable precio actual de la matrícula, no presenta un efecto significativo sobre las variables calidad del servicio académico, ni ésta sobre valor percibido por el estudiante”¹⁶. El artículo finaliza concluyendo que “entre las correlaciones obtenidas se pudieron destacar las percepciones con un alto índice de correlación con respecto a dos variables, en las cuales influyen significativamente. Como efecto de mayor relevancia se concluye que para poder aumentar la calidad del servicio académico percibido se debe hacer énfasis en las percepciones que, de los servicios, tienen los estudiantes. También aumentar la calidad del servicio académico tendrá un doble efecto positivo sobre la satisfacción de los estudiantes de la facultad, incrementando el valor percibido por el estudiante y su satisfacción. Luego, por la relación que existe entre el valor percibido por el estudiante y la satisfacción del mismo, se observa que si aumenta el valor percibido por el estudiante, aumentará su satisfacción hacia los servicios que ofrece la institución”¹⁷

Continuando en el año 2012, en Santiago de Chile, Chile, Francisco Javier Droguett Jorquera en el marco del Seminario para optar al Título de Ingeniero Comercial, Mención Administración, Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios, Escuela de Economía y Administración, que se denomina “Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes”. En esta tesis se busca identificar cuáles son las principales causas de insatisfacción en el servicio de la industria automotriz, saber qué es más importante que salga bien para los clientes a la hora de decidir si la experiencia de servicio fue satisfactoria o no. A través de una revisión teórica de los temas relacionados, un análisis crítico del desempeño en satisfacción de clientes de esta industria en base a un estudio realizado a las 5 marcas líderes, y a la aplicación de herramientas estadísticas a una base de datos de respuestas a una encuesta de clientes reales de esta industria.

Frente a los hallazgos conciliativos, se puede evidenciar que “un aspecto relevante a tener en cuenta de la evaluación en el Servicio al Vehículo es que la satisfacción en este proceso es clave pues es acá donde se juega en gran parte el establecimiento de una relación a largo plazo con el cliente. Dentro de los resultados de este estudio se vio como incluso una experiencia satisfactoria

¹⁶Ibíd., Pág., 117.

¹⁷Ibíd., Pág., 120.

en el Servicio al Vehículo hacía “olvidar” una mala experiencia en el proceso de ventas, motivando a los clientes a comprar otro vehículo de la marca”¹⁸.

La tesis presentada por Figueroa Bazán Alejandro Gabriel, en el año 2013, realizada en la Universidad Estatal, Península de Santa Elena, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Administración, Carrera de Administración Pública, cuyo tema fue “Propuesta de un sistema de evaluación de la calidad del servicio en el área de salud mediante el modelo SERVQUAL dirigido al Hospital José Garcés Rodríguez del Cantón Salinas de la Provincia de Santa Elena”, para la investigación se aplicó las visitas de campo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada y los métodos usados fueron el inductivo y el deductivo, en el que se dieron a conocer las características más relevantes del modelo propuesto y de análisis y síntesis en el que se hizo un diagnóstico de las dimensiones del modelo.

Se ha citado además la investigación realizada por Manangón Quishpe Janeth Estefanía, presentada en el año 2014, teniendo como tema “Estudio comparativo de la calidad de servicio de los Centros Infantiles del Buen Vivir CIBV del caso aplicativo “Pícaros Soñadores” sector la Bota y “Mechitas” Orquídeas del Sur mediante la aplicación del Modelo SERVQUAL”, esta investigación persiguió el propósito de entender que un servicio bien enfocado puede ser una excelente estrategia de mercado para una organización que busca posicionar el servicio en las mentes de los consumidores para poder conservarlos, para lo cual se empleó el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio que permite mejorar la calidad de servicio bajo cinco dimensiones importantes, con este estudio emitió conclusiones y recomendaciones que le permitirán a los Centros educativos mejorar el funcionamiento y han dado la oportunidad de trabajo a la comunidad.

En 2014, en San Juan Bautista – Perú, Jorge Luis Arrué Flores presentó su tesis para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, titulada “análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osipitel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014”. Su objetivo es evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto. Se define por ser una investigación no experimental, de tipo descriptivo y de diseño transversal y la muestra utilizada para el cálculo de la muestra correspondiente a las encuestas personales ha sido el “Muestreo Aleatorio con Asignación Proporcional”. En la medida que se desea obtener la satisfacción del usuario que ha recibido una orientación

¹⁸DROUETT J., Francisco Javier. Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes. Seminario para optar al Título de Ingeniero Comercial, Mención Administración, Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios, Escuela de Economía y Administración, que se denomina, 2012. Pág., 74.

personal en algún momento, se ha utilizado como variable (correspondiente a la población objetivo) al número de orientaciones personales realizadas en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto en el período de junio a setiembre del 2014. Frente a los resultados, se puede destacar, por un lado, que “en base a todos los usuarios entrevistados estos perciben un moderado (normal) grado de satisfacción (62%) respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto, observando en 38% de insatisfacción”¹⁹, y por el otro lado, “en cuanto a la comodidad de las instalaciones, se registra un 44% de usuarios que califica cómodo el entorno físico en la atención de las consultas, como se puede ver en el Gráfico N° 4.19. A su vez la incomodidad de los usuarios también se refleja en un 14%, el que indica minoritariamente que los ambientes no son apropiados”²⁰. En conclusión, “la percepción se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto”²¹.

En el año 2016, en el Instituto Politécnico Nacional, Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas, Sección de Estudios de Postgrado e Investigación, Hugo García Arellano elabora su tesis de Maestro en Ingeniería Industrial, titulada “propuesta de indicadores de calidad del servicio al cliente en una empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia”, donde tiene como propósito de proponer indicadores clave de calidad del servicio al cliente en la empresa manufacturera de Productos de Transmisión de potencia (PTP) que le permitan conocer el grado de satisfacción de sus clientes. En la metodología, se elige el enfoque cuantitativo en el proceso de investigación, donde se empleó la investigación descriptiva, ya que, se describen las características del servicio al cliente de la empresa manufacturera de productos de Transmisión de Potencia y La recopilación de datos se realizó mediante encuestas aplicadas a los clientes de PTP, haciendo uso de un cuestionario. En los hallazgos, los indicadores propuestos son los siguientes: “Ambientación y adecuación de las instalaciones físicas y el equipo”, “Apariencia de los empleados”, “Tiempo medio de respuesta a las llamadas” “Errores en las solicitudes de Pedido”, “Nivel de cumplimiento de entregas a clientes”, “Devolución de producto defectuoso”, “Clientes de PTP informados”, “Calidad del personal dedicado al servicio cliente”, “Pendientes por facturar”, “Satisfacción del cliente”, “Quejas de los clientes derivadas del mal servicio”, “Lealtad de los clientes”²².

¹⁹ ARRUE F., Jorge Luis. análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014. Tesis para para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, San Juan Bautista – Perú, 2014. Pág., 27.

²⁰ Ibíd., Pág., 36.

²¹ Ibíd., Pág., 64.

²² GARCÍA A., Hugo. Propuesta de indicadores de calidad del servicio al cliente en una empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia. Instituto Politécnico

La tesis concluye en que “la evaluación del servicio por parte de los clientes nos indica que ellos esperan más de lo que reciben, ya que en todas las dimensiones del servicio como lo son la tangibilidad, la fiabilidad, la seguridad, etc., las expectativas superaron a las percepciones significativamente”²³. Paralelamente, se entiende que la imagen que se han formado los clientes de la compañía PTP respecto al servicio que reciben, no es la correcta. Sin embargo, “es importante considerar, que no obstante los resultados, esos clientes prefieren los productos de la empresa, por lo que sería bastante productivo mejorar dicho servicio, ya que podría mantener cautivos a los clientes actuales y obtener nuevos”²⁴.

En el mismo año, el 2016, Ana Gertrudis Chuque Malaspina elaboró su tesis para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado, que se denomina “Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”. 2012, en Lima, Perú. El propósito principal es determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos, según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”, 2012. Los resultados de la investigación reportan la existencia de una relación positiva media ($r = 0,538$) entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia, y el logro de los aprendizajes de niños y niñas de 5 años del Jardín de Aplicación. Asimismo, se han encontrado relaciones positivas medias entre la variable: Calidad de servicios educativos, con las dimensiones de la otra variable: Área de Comunicación (0,530), área de Matemática (0,574), área de Personal Social (0,520) y área de Ciencia y Ambiente (0,469). Las principales conclusiones expresan que “los resultados de la investigación dan cuenta de la existencia de una relación media ($r = 0,538$) entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia y el logro de aprendizajes de los niños y niñas del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”. Es decir, los niños que en su mayoría presentan logros óptimos en su aprendizaje tienen mucho que ver con la calidad de los servicios educativos que brinda la institución educativa”²⁵.

Nacional, Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas, Sección de Estudios de Posgrado e Investigación, 2016. Pág., 139-144.

²³ Ibíd., Pág., 145.

²⁴ Ibíd., Pág., 145.

²⁵ CHUQUE M., Ana Gertrudis.. Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”. 2012. Tesis para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado. 2016. Pág. 122.

José Santiago Merino, en 1999, para la Obtención del Grado de Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales, de la Universidad Complutense de Madrid Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados, elaboro una tesis doctoral titulado “la calidad de servicio bancario: Entre la Fidelidad y la Ruptura”, en Madrid, España, donde es fundamental la necesidad en el sector bancario de disponer de una herramienta específica, fiable, operativa, dinámica y flexible para medir la calidad de servicio en las entidades financieras. La metodología “se corresponde con una investigación exploratoria, de tipo cualitativo, consistente en la realización de cuatro Reuniones de Grupo No Dirigidas, con clientes de entidades bancarias de la Comunidad de Madrid que cubrían un amplio espectro no sólo en cuanto a nivel cultural, económico, clientes de diferentes entidades y diferente nivel de bancarización, así como clientes que habían adoptado recientemente algún comportamientos de ruptura total o parcial con entidades y clientes tradicionalmente fieles a su entidad habitual”²⁶. En sus hallazgos se demuestra que “Factores de comunicación o interacción, Factores funcionales, Factores externos, estético-ambientales, Factores de imagen y Factores de Oferta Financiera”²⁷, son algunos elementos los cuales deben de tenerse en cuenta por la entidad para mejorar el servicio, ya que, son ausentes en él. Entre los conclusiones finales, se puede destacar que “el juicio sobre la calidad de servicio global percibida por los usuarios(referida a la entidad considerada principal) es mediocre, con puntuación media de 3,1sobre 5”²⁸.

Otro de los elementos a considerar es que, a partir de la Calidad de Servicio Bancario “resumidos por la diferencia de lo percibido menos lo esperado, destaca que la clientela sólo es gratamente sorprendida por elementos espúreos e irrelevantes en la prestación del servicio como son el mobiliario funcional y la limpieza de las instalaciones. Por el contrario, entre los que se manifiesta el mayor ‘gap’ (cuyo valor percibido dista de los valores esperados) y han de ser objeto de planes de mejora, destacan las colas y tiempos de espera, la información orientada en beneficio del cliente y la flexibilidad horaria de atención al público. En el resto de elementos se produce una mayor o menor adecuación relativa entre los valores esperados y los percibidos”²⁹.

²⁶ MERINO, José S. La calidad de servicio bancario: Entre la Fidelidad y la Ruptura. Tesis elaborada para la Obtención del Grado de Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales, de la Universidad Complutense de Madrid Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados. Madrid, España.1999. Pág.90.

²⁷Ibíd., Pág., 108.

²⁸Ibíd., Pág., 381.

²⁹Ibíd., Pág., 381.

4.2 MARCO DE REFERENCIA CONTEXTUAL

4.2.1 Aspectos generales sobre Buenaventura. Cabe resaltar que este Distrito, “está ubicado en el Departamento del Valle del Cauca, región pacífica, con una extensión de 607.800 hectáreas, de las cuales el 99,6% corresponden al área rural y 0,38% al área urbana. En esta localidad se despliegan dos tramos del poliducto de ECOPETROL en el Valle del Cauca”³⁰; igualmente es considerado como la principal plaza comercial de todo el pacífico colombiano y epicentro, social y cultural de la región.

“Buenaventura, es poblado por comunidades negras en un “98%, indígena 1% y mestizo 1%. Su población, según el último censo realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE) en el año, 2005, es de 324 mil habitantes, aunque las organizaciones sociales y las instituciones locales hablan de 450 mil, porque la población de algunos ríos y barrios periféricos no fue censada”³¹.

Buenaventura es un puerto de rada abierta, con protección natural dentro de una bahía interior abrigada. El territorio municipal es el de mayor extensión en el Departamento de Valle del Cauca y “está comprendido desde las orillas del Océano Pacífico, hasta las cumbres de la Cordillera Occidental, en el sector de los Farallones de Cali que le sirven de límite con los municipios de Jamundí y Cali. Limita por el norte con el Departamento del Chocó; Por el oriente con los municipios de Jamundí, Cali, Dagua y Calima Darién, por el sur con el Departamento del Cauca y por el occidente con el Océano Pacífico. Sus tierras se distribuyen así: Piso térmico cálido; 5.300 Km²; Medio: 640 Km²; Frío: 58 Km² y Páramo: 30 Km²”³².

“La zona costera está casi totalmente cubierta de mangle y presenta dos notables bahías: La de Málaga o Magdalena y la de Buenaventura, donde se encuentra la ciudad. Otros accidentes orográficos importantes son: El Golfo de las Tortugas, las ensenadas de El Tigre y Guineo y las puntas Magdalena, Piedra y Soldado. La mayor parte de sus tierras están cubiertas de selvas vírgenes ricas en madera, oro, platino y carbón; De extensas reservas petrolíferas aún sin explotar; Quebradas y corrientes menores que descienden a la cordillera, así como por numerosos y caudalosos ríos, los cuales constituyen importante reserva hidráulica para el País; Entre ellos se destacan los ríos Anchicayá, cuyo cause se aprovecha en una gran planta hidroeléctrica: Bongo, Cajambre, Calima, Dagua, Guapi, Guapicito, La Sierpe, Mallorquín,

³⁰ CÁMARA DE COMERCIO BUENAVENTURA. Análisis socioeconómico de Buenaventura 2014. Dirección de Asuntos Económicos. 2014. p.4.

³¹ DANE. Censo poblacional. Características sociodemográficas del Pacífico colombiano. 2005. Pág.15.

³² SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA. Buenaventura. Descripción física. 2018. Pág., 1. Consultado el 26 de abril del 2018. En: <http://sis.valledelcauca.gov.co/plan-desarrollo/buenaventura>.

Naya, Natita, Raposo, San Agustín, San Cipriano, San Juan, Verde y Yurumangui”³³.

La mayoría de estos causes son navegables, siendo utilizados por los industriales madereros que transportan sus productos desde apartados bosques hasta Buenaventura, centro principal para su comercialización.

“El Distrito de Buenaventura está situado dentro de la Región del Chocó Biogeográfico, la cual cubre una superficie de 50.000 Km² y va desde la división de aguas en la Cordillera Occidental hasta el Litoral y desde los límites con Panamá hasta la frontera con el Ecuador con 1.400 Km. de costa, que incluye 9 parques naturales y 15 distritos biogeográficos, siendo una de las regiones de mayor biodiversidad en el mundo”³⁴.

“El Municipio es el más extenso del Departamento del Valle del Cauca con un área de 6.297 Km² (29.7% del área total del departamento). Su territorio abarca todos los pisos térmicos, desde el litoral hasta los inicios de páramo en la cordillera Occidental y su zona urbana tiene un área de 2160.9 hectáreas (has) en este se encuentra la Bahía del mismo nombre, ubicada en la región Noroeste, en 3° 50’ de latitud Norte y 77° 06’ de longitud oeste. La bahía presenta una longitud aproximada de 20 Km. Y su anchura varía entre 2.3 y 4.5 Km”³⁵.

“La posición geográfica de la cabecera municipal corresponde a las coordenadas 3°53’ latitud Norte, 77° 05’ longitud Oeste y está situada aproximadamente a 7 m.s.n.m (metros sobre el nivel del mar). Consta de una zona insular (isla Cascajal), donde se concentra la mayoría de actividades económicas y de servicios y otra continental, esta última con una vocación principalmente residencial. Su configuración se ha dado en forma longitudinal al lado y lado de su vía principal, la Avenida Simón Bolívar con una extensión aproximada de 13 kilómetros y que comunica a la ciudad con el Interior del país”³⁶.

4.2.2 Educación en Buenaventura. Según el Directorio Único de Establecimientos Educativos de la Secretaría de Educación del Distrito de Buenaventura, el sector educativo oficial, se encuentra organizado por 41 Instituciones Educativas que integran 222 sedes. Estas Instituciones

³³Ibíd., Pág., 381.

³⁴ALCALDÍA DE BUENAVENTURA. Nuestra Alcaldía. Reseña histórica de Buenaventura. 2016. Pág., 1. Consultado el 26 de abril del 2018. En: <http://www.buenaventura.gov.co/articulos/nuestra-alcaldia>.

³⁵Ibíd., Pág., 1.

³⁶UNIVERSIDAD NACIONAL DE BOGOTÁ. Buenaventura. Aspectos históricos. 2018. Pág., 5. Consultado el 26 de abril del 2018. En: http://www.bdigital.unal.edu.co/1604/2/11_a_30_Entre_lo_vernaculo.pdf

Educativas garantizan el cubrimiento de los tres niveles de la educación formal: Preescolar, Básica y Media. La educación en la zona Rural del Distrito de Buenaventura está organizada en 20 IE (Instituciones educativas)³⁷.

Tabla 1. Estadísticas de las I.E. oficiales y no oficiales en Buenaventura

Instituciones Educativas	Nº
I.E. Oficiales	41
Sedes Oficiales	181
I.E. No Oficiales según DUE	222

Fuente: Alcaldía Distrital de Buenaventura, Secretaría de Educación Oficina de Planeación

Tabla 2. Matricula por sector en el distrito de Buenaventura

Sector	2012	2013	2014	2015	2016***	Diferencia 2016 - 2015	
Oficial	54.469	54.272	50.217	49.984	48.890	1.094	2%
Contratada	24.513	34.324	35.865	29.259	7.162	22.097	76%
Total oficial	78.982	88.596	86.082	79.243	56.052	23.191	29%
No oficial	4.933	6.749	7.238	12.937	19.475	6.538	51%
Total	83.915	95.345	93.320	92.180	75.527	16.653	18%

Fuente: Alcaldía Distrital de Buenaventura, Secretaría de Educación Oficina de Planeación

La educación en la zona rural del Distrito de Buenaventura está organizada en 20 Instituciones Educativas, ubicadas en regiones de difícil acceso y con población dispersa, generalmente localizadas sobre la cuenca de cada uno de los ríos que la riegan y desembocan al Océano Pacífico. En los ríos que desembocan al Océano Pacífico, desde el río Anchicayá hasta el río Naya se encuentran nueve instituciones educativas; sobre la Bocana y Juanchaco se encuentran dos más; en el río Calima – Bajo San Juan se hallan otras cuatro instituciones. Sobre la carretera Simón Bolívar, antigua vía al mar, que comunica con el Queremal y Cali, se localizan dos instituciones educativas y sobre la carretera Cabal Pombo se encuentran tres más. De ellas dos, Nonam y Nachasin atienden población indígena.

³⁷Secretaría de Educación oficina de Planeación. Boletín estadístico del sector educativo. Buenaventura. 2016.

Las instituciones educativas del distrito, ubicadas en la zona urbana y urbana marginal de Buenaventura, son: 4 en la zona insular y 17 en la zona continental. La mayoría de ellas se hallan en los mejores sectores, aledañas al eje vial de mayor importancia del lugar, autopista Simón Bolívar y cercanas a centros de desarrollos: centros comerciales, hospitales, universidades, entre otras. En sus instituciones se vivencia diferentes alternativas pedagógicas, en el marco de una educación etnoeducativa e incluyente³⁸.

La planta física de los centros educativos presenta las mismas características de un centro escolar común del país; con una diferencia, sus instalaciones presentan deterioro causado por su uso durante mucho tiempo y falta de mantenimiento, además de que fueron construidas a finales del siglo pasado, en la década de los 80. Ubicados en un territorio socialmente disminuido y marginado, afectado por múltiples variables, que hacen de sus habitantes una población en estado de vulnerabilidad; no obstante corresponder a un sector de desarrollo portuario y explotación turística. Este es el contexto en el que se mueven las instituciones bonaverense y en el cual aplican sus procesos de autoevaluación para determinar su nivel de desarrollo educativo y la calidad del servicio que prestan³⁹.

4.2.3 Institución Educativa República de Venezuela. La Institución Educativa República de Venezuela es una institución de carácter público, que se fundó, “mediante el decreto 08 del 11 de octubre de 1958, del Ministerio de Educación Nacional, ofreciendo de este modo la formación educativa en los niveles de preescolar, básica primaria, bachillerato”⁴⁰. Pero esto tiene un devenir histórico relacionado a un incendio en el barrio Vientolibre en Buenaventura, y la hermana República de Venezuela quiso solidarizarse con las personas enviando aportes económicos. Posteriormente, hubo una llegada de ingenieros de Venezuela que se interesaron en el predio en donde hoy la institución se halla ubicada, y al dialogar con Gerardo Valencia Cano, decidieron no construir más casas, sino una escuela con los recursos enviados para el servicio de la población, sobre todo, los niños y niñas.

La sede central, que corresponde a la antigua edificación del bachillerato, la cual se amplió con las instalaciones contiguas que inicialmente fueron construidas con el propósito de establecer un Instituto Nacional de Educación Media e Intermedia Diversificada Profesional establecer un centro educativo de carreras intermedias (INEMDIP), especialmente para bachilleres de la modalidad comercial de la localidad y la región.

³⁸³⁸ GARCÍA ARBOLEDA, Nellys Amparo. PALACIOS CARABALÍ, Laura Marcela. PÉRES GÓMEZ, Ángel Alberto. Autoevaluaciones Institucionales de Buenaventura, Entre La Realidad y La Incertidumbre. Tesis de Maestría presentada Para optar al título de Magíster en Alta Dirección de servicios Educativos. Universidad de San Buenaventura Colombia. 2017. Pàg. 20.

³⁹ Ibi., P. 21.

⁴⁰ **Fuente tomada:** registro documental dela Institución Educativa República de Venezuela. Consultado: 20/03/2018.

VISIÓN: Estar posicionada para el año 2016, como uno de los principales centros educativos pioneros en la formación de carreras técnicas y tecnológicas, mediante convenios con instituciones de educación superior, trabajando los ciclos propedéuticos, que posibiliten satisfacer las necesidades humanas y laborales de los educandos⁴¹.

MISIÓN: Ser una institución educativa comprometida con nuestros jóvenes, niños y niñas de Buenaventura; dedicada a formar educandos competentes a través de un modelo social educativo, que les permita acceder a los nuevos avances tecnológicos, fortalecer su identidad cultural, la práctica del deporte y generar, a través de valores como la disciplina, el respeto y el amor, un capital humano integral, sostenido y productivo, apoyado en un cuerpo docente idóneo⁴².

FILOSOFÍA: Es una institución educativa que, se fundamenta en el respeto por la dignidad humana. El proceso de formación integral de los alumnos implica prepararlos para actuar como miembros de la comunidad educativa y orientarlos con criterios éticos, morales y de responsabilidad social⁴³.

POLÍTICA DE CALIDAD: La Institución Educativa República de Venezuela, está comprometida con el cumplimiento de su misión y su visión, con fundamento en la formación integral de sus estudiantes, a través de la calidad académica, la promoción de la sana convivencia, la integración con la comunidad y el óptimo clima organizacional, en un proceso de mejoramiento continuo, que posicione la institución como la mejor en la ciudad.

Los cambios sociales, económicos y políticos en la ciudad, al parecer han afectado la institución educativa, lo que se evidencia al volverse receptora de estudiantes que viven en sectores sociales que en la actualidad se encuentran en conflicto por el fenómeno de la violencia armada que reclama los territorios.

Con ello, se puede notar que los cambios sociales tiene un efecto en las instituciones sociales, tal es el caso de la institución educativa en mención, que en la actualidad posee aproximadamente 55 docentes entre directivos, las sistemáticas expresiones de violencia escolar de parte de un número

⁴¹Fuente tomada: registro documental de la Institución Educativa República de Venezuela. Consultado: 20/03/2018.

⁴²Fuente tomada: registro documental de la Institución Educativa República de Venezuela. Consultado: 20/03/2018.

⁴³Fuente tomada: registro documental de la Institución Educativa República de Venezuela. Consultado: 20/03/2018.

significativo de estudiantes ha llevado a fortalecer las escuelas de padres, con el propósito de que los padres de familia estén más al tanto de las situaciones manifiestas en la institución, esta estrategia permite conocer más acertadamente los contextos sociales en que habitan los estudiantes⁴⁴.

Características claves de las escuelas efectivas: Nuestra institución debe trabajar conjuntamente para alcanzar una educación de calidad para esto es necesario tener en cuenta las siguientes características:

- Compromiso con normas y metas compartidas y claras. Los fines generales de la educación deben considerar las tres categorías básicas: la competencia académica y personal, la socialización de los estudiantes y la formación integral.
- Búsqueda y reconocimiento de unos valores propio.
- Liderazgo profesional de la dirección. La actividad directiva se centra en el desarrollo de actividades de información, organización, gestión, coordinación y control. Supone una continua toma de decisiones en aspectos administrativos y burocráticos, jefatura del personal, disciplina de los alumnos, relaciones externas, asignación de recursos, resolución de problemas. Debe conocer bien lo que pasa en el centro, mediar en la negación de los conflictos y tomar decisiones compartidas⁴⁵.

Componente gestión administrativa: para mejorar la prestación del servicio educativo de la institución principal y sus sedes se requiere en el componente administrativo trabajar siete aspectos los cuales tendrán en su estructura lo siguiente:

Elementos: unos objetivos, unas estrategias, unas políticas, un presupuesto, una estructura gráfica y un indicador de evaluación y seguimiento⁴⁶.

4.3 MARCO LEGAL

4.3.1 Constitución Política de Colombia 1991 (Artículo 67). “ARTICULO 67. La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura”⁴⁷

⁴⁴Fuente tomada: registro documental de la Institución Educativa República de Venezuela. Consultado: 20/03/2018.

⁴⁵Fuente tomada: registro documental de la Institución Educativa República de Venezuela. Consultado: 29/05/2018.

⁴⁶Fuente tomada: registro documental de la Institución Educativa República de Venezuela. Consultado: 29/05/2018.

⁴⁷ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991. Artículo 67, Pág.29.

“(…) Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo”⁴⁸.

“La Nación y las entidades territoriales participarán en la dirección, financiación y administración de los servicios educativos estatales, en los términos que señalen la Constitución y la ley.”⁴⁹

4.3.2 Ley 115 de 1994. Ley General de Educación. Le corresponde al Estado, a la sociedad y a la familia velar por la calidad de la educación y promover el acceso al servicio público educativo, y es responsabilidad de la Nación y de las entidades territoriales, garantizar su cubrimiento”⁵⁰.

“El Estado deberá atender en forma permanente los factores que favorecen la calidad y el mejoramiento de la educación; especialmente velará por la cualificación y formación de los educadores, la promoción docente, los recursos y métodos educativos, la innovación e investigación educativa, la orientación educativa y profesional, la inspección y evaluación del proceso educativo”⁵¹.

4.3.3 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004: “Esta norma especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad aplicable a entidades a que se refiere la Ley 872 de 2003, el cual se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades”⁵².

Aplicación “Todos los requisitos de esta norma son genéricos, y se pretende que sean aplicables a todas las entidades dentro del alcance de la Ley 872 de 2003, sin importar su tipo, tamaño, producto o servicio suministrado”⁵³.

4.3.4 Norma ISO 10002: Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. “Esta Norma Internacional proporciona orientación para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente para todo tipo de actividades comerciales o no comerciales, incluyendo a las relacionadas con el

⁴⁸Ibíd., Pág., 29.

⁴⁹Ibíd., Pág., 29.

⁵⁰Ley 115 de 1994 -Ley General de Educación. Artículos 4, 80, 81, 82, 83 y 151.

⁵¹Ibíd., Pág., 32.

⁵²Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Pág. 5.

⁵³Ibíd., Pág. 6.

comercio electrónico. Está destinada a beneficiar a la organización y a sus clientes, reclamantes y otras partes interesadas”⁵⁴. A la vez, esta orienta a las organizaciones para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de quejas. El conocimiento de las quejas puede llevar a la mejora continua.

4.3.5 Norma ISO 9001: 2015. Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización⁵⁵.

4.3.6 Guía Técnica Colombiana GTC 200: La siguiente guía general busca orientar a los establecimientos educativos en la tarea de relacionar los conceptos sobre sistemas de gestión de la calidad de las normas de la familia NTC-ISO 9000 con los proyectos educativos institucionales y la práctica educativa.

El sistema de gestión de la calidad está influenciado por los diferentes objetivos educativos, por las definiciones del proyecto educativo institucional o su equivalente, por los diversos métodos de enseñanza, por la participación de la comunidad educativa y por prácticas administrativas y financieras específicas en cada establecimiento, estas últimas diferenciadas según el carácter oficial o privado del mismo. Por consiguiente, puede esperarse que los sistemas de gestión de la calidad varíen de una institución a otra⁵⁶.

4.4 REFERENTES TEÓRICOS CONCEPTUALES

En varios apartados del presente trabajo se ha hecho la salvedad, que el mismo de acuerdo a su alcance, está enfocado en el paradigma SERVQUAL, una corriente teórica liderada por expertos en el marketing de servicios, que busca operación, el constructo calidad en los servicios, mediante una escala parametrizada conocida como Escala SERVQUAL. Con base a lo anterior, aunque puede tener relación, el marco de referencia teórico conceptual no enfatiza, ni se detiene a profundidad en los teóricos y modelos de la gestión de la calidad y productividad, de origen japonés y algunos americanos. Como tampoco, centra en normas y teorías sobre la implementación de sistemas de gestión, como la norma ISO 9001:2015 u otra norma en particular. Sin

⁵⁴ Norma ISO 10002. Gestión de la calidad. satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. Pág., 1.

⁵⁵ Norma ISO 9001:2015. Pág.8.

⁵⁶ Guía Técnica Colombiana GTC 200:2005. Pág. 2.

embargo, se abordan de manera tangencial a fin de cumplir disposiciones institucionales y enriquecer aún más su presentación.

Los gurús de la calidad: La calidad se ha estudiado desde los gurús de la calidad, realizando grandes aportes a las organizaciones en este aspecto, a continuación se resaltan algunos autores:

Tabla 3. Aportes de algunos autores a la calidad

Autor	Año	Aportes
W. Edwards Deming	(1900-1993)	• Establece 14 principios que permiten a las organizaciones mejorar en sus procesos. • Ciclo PHEA (planear, hacer, estudiar, actuar).
Joseph M. Juran	(1904)	• Tres procesos universales de la administración de calidad (planificación de la calidad, planificación de la calidad y mejora de la calidad).
Kaoru Ishikawa	(1915-1989)	• Implementación del Diagrama de causa-efectos, conocido también con el nombre de espina de pescado o Diagrama de Ishikawa.
Philip Crosby	(1926-2001)	Cuatro principios de la calidad que establecen las expectativas que debe cumplir un proceso de mejora continua: • Define la calidad en términos de conformidad con los requerimientos. • La prevención de defectos. • Cero defectos • Costos de la calidad

Fuente: SUMMER, S y DONNA, C. administración de la calidad. Editorial Pearson Educación. México. 2006. p. 17-31.

Conceptos de la calidad de los servicios. Sobre la calidad en los servicios existen diferentes conceptos que han surgido desde hace varios años, gracias a las investigaciones de diversos autores dentro de los cuales se destacan los siguientes:

Zeithaml y Bitner (2002), “definen la calidad en el servicio como el elemento que predomina en las evaluaciones de los clientes”⁵⁷.

“Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), definen la calidad del servicio como “el juicio del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio” que resulta de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios, sobre estas y las percepciones acerca del servicio percibido”⁵⁸.

“Para **Shewhar**, la calidad del servicio puede abordarse desde dos puntos de vista, el objetivo y el subjetivo. El objetivo está relacionado con los productos tangibles, susceptibles de un control de calidad basado en una característica o cualidad física de más o menos fácil cuantificación, sobre lo que se han establecido unos estándares que se han de cumplir. Esta es conocida por otros autores como la calidad mecánica. La otra forma de concebir la calidad (subjetiva), es considerarla como una percepción del cliente, por lo que cada uno podrá tener diferentes valoraciones del mismo servicio”⁵⁹.

“Oliver (1981), concibe la calidad del servicio como la evaluación a posteriori de la calidad del servicio prestado y su comparación con las expectativas previas, que determina el grado de satisfacción o insatisfacción del cliente. Esta última variable influye a su vez en sus intenciones futuras de mantener una relación con la empresa”⁶⁰.

Los autores anteriormente mencionados, en sus definiciones de calidad en los servicios concuerdan que esta depende de la percepción que sus clientes tienen, respecto a la forma en que las organizaciones brindan sus servicios y el grado de satisfacción que les proporciona.

Importancia de la calidad de los servicios: la prestación de un servicio de elevada calidad está estrechamente vinculada con “los aspectos de utilidades, ahorros de costos y participación en el mercado. Las compañías están

⁵⁷ ZEITHAML, Valarie A; JO BITNER, Mary. Marketing de Servicios: Un enfoque de Integración del Cliente a la Empresa. México, MCGRAW HILL, 2002. Pág.,3.

⁵⁸ HUMBERTO A., Carlos; GARCÉS, Hermes F. & VIDAL P., Víctor Hugo. Evaluación de la calidad del servicio en el sector hotelero de Buenaventura desde la perspectiva de los clientes. Departamento de Administración y Organización de la Universidad del Valle, Sede Pacífico. 2004. Pág., 32

⁵⁹ Ibíd., Pág.,32-33.

⁶⁰ Ibíd., Pág.,33.

buscando nuevas formas de medir la calidad que incluyan las percepciones y las expectativas de los clientes”⁶¹.

Existen algunos modelos que evalúan la calidad del servicio en las organizaciones, entre los cuales se encuentran:

Modelo nórdico de Grönroos. El Modelo Nórdico también conocido como modelo de la Imagen, evalúa la calidad del servicio esperado y percibido por el cliente a través de tres dimensiones integrada por: la dimensión técnica, dimensión funcional y la imagen corporativa.

Modelo service performance (SERVPERF) de Cronin& Taylor. El modelo SERVPERF evalúa la calidad del servicio a través de las mismas dimensiones que el SERVQUAL, diferenciándose únicamente en que este modelo toma solo la percepción de los clientes y deja a un lado las expectativas.

Modelo retail service quality scale (RSQS) de Dabholkar. El modelo RSQS está dirigido únicamente a la industria de venta al detalle, utilizando métodos como entrevistas y observaciones en la misma, el cual se apoyó en algunas dimensiones del modelo SERVQUAL. Dabholkar contempla 5 dimensiones y dos subdimensiones como son: aspectos físicos (apariencia y conveniencia), confiabilidad (promesa y hacer las cosas bien), interacción personal (confianza y actitud de ayuda), solución de problemas y políticas.

Modelo de los tres componentes Rust y Oliver. Este modelo está orientado al marketing y marketing interno apoyándose en sus tres componentes: características del servicio, ambiente el servicio y entrega del servicio.

De todas las referentes teorías, antes citadas, el presente trabajo se decantará por el modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry, denominado SERVQUAL, porque es uno de los modelos más completos en cuanto a la evaluación en la calidad del servicio se refiere, debido a que no toma solamente las percepciones del cliente sino también sus expectativas, además es un modelo aplicable para cualquier tipo de organización, siendo el más conocido y utilizado. Por otra parte, este modelo ha servido de referencia para el desarrollo de otros, como los mencionados anteriormente.

⁶¹ HOFFMAN, Douglas, BATESON, Jhon E. G. Marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos. Cuarta edición. University Distinguished Teaching Scholar. Colorado State University. 2000. P. 26.

Modelo servicequality (SERVQUAL) de Parasuraman, Berry y Zeithaml (1985). “Si bien algunas medidas de la satisfacción de los clientes y de la calidad de los servicios se obtienen comparando las percepciones con las expectativas, en las definiciones operativas de este concepto hay diferencias sutiles. Mientras que la satisfacción compara las percepciones de los consumidores con lo que normalmente esperarían, la calidad de los servicios compara las percepciones con lo que un consumidor debería esperar de una empresa que ofrece servicios de elevada calidad. Dada estas definiciones la calidad de los servicios parece medir un parámetro más alto de la prestación del servicio”⁶².

“De acuerdo con sus creadores, la **SERVQUAL** es un instrumento de diagnóstico que descubre las fortalezas y las debilidades generales de la empresa en materia de calidad de los servicios. La SERVQUAL se basa en cinco dimensiones de la calidad de los servicios y fueron obtenidas por medio de varias entrevistas a grupos de enfoque de consumidores. Estas son los tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía; juntas constituyen el “esqueleto” básico que sustenta la calidad de los servicios”⁶³.

“La escala SERVQUAL consta de dos secciones: una de 22 puntos que registra las expectativas de los clientes de empresas excelentes en la industria de los servicios, y otra también de 22 puntos, que mide las percepciones de los consumidores de una compañía concreta en esa industria de servicios (es decir, la empresa que está siendo evaluada). A continuación, se comparan los resultados de las dos secciones para obtener “calificaciones de las brechas” de cada una de las cinco dimensiones. Cuanto más grande sea la brecha, tanto más alejada estarán las percepciones de las expectativas y tanto más baja será la evaluación de la calidad del servicio”⁶⁴.

“En cambio, cuanto menor sea la brecha, tanto mayor será la evaluación de la calidad del servicio. Las expectativas de los clientes se miden con una escala de siete puntos, con anclas llamadas “en absoluto esencial” y “absolutamente esencial”. Así mismo, las percepciones de los clientes se miden con otra escala de siete puntos, con medidas llamadas “decididamente de acuerdo” y “decididamente en desacuerdo”. Por consiguiente, la SERVQUAL es una

⁶²HOFFMAN, Douglas; BATESON, Jhon E. G. Marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos. Cuarta edición. University Distinguished Teaching Scholar. Colorado State University.2000. Pág.,334.

⁶³Ibíd., Pág.,334.

⁶⁴Ibíd., Pág.,334.

escala de 44 puntos que mide las expectativas y las percepciones de los clientes con relación a cinco dimensiones de la calidad de los servicios”⁶⁵.

La escala SERVQUAL define sus dimensiones de la siguiente manera:

Dimensión de los tangibles: “compara las expectativas de los consumidores con el desempeño de la empresa, con relación a la capacidad de esta para administrar sus tangibles. Los tangibles pueden ser, por ejemplo, las alfombras, los escritorios, la iluminación, los colores de los muros, los folletos, la correspondencia diaria y el aspecto del personal de la empresa”⁶⁶.

“El componente de los tangibles de la SERVQUAL se obtiene por medio de cuatro preguntas acerca de las expectativas (E1a E4) y cuatro acerca de las percepciones (P1a P4). Recuerde que las preguntas acerca de las expectativas se refieren a las empresas excelentes dentro de una industria concreta, mientras que la de las percepciones se aplican a la empresa específica que se está investigando”⁶⁷.

Los puntos que corresponden a la dimensión de los tangibles:

EXPECTATIVAS PARA LOS TANGIBLES

E1. Las compañías excelentes cuentan con equipo moderno.

E2. Las instalaciones materiales de las compañías excelentes son atractivas a la vista.

E3. Los empleados de las compañías excelentes tienen un aspecto pulcro.

E4. Los materiales relativos a los servicios de una compañía excelente (por ejemplo, folletos o declaraciones) son atractivos a la vista”⁶⁸.

PERCEPCIONES DE LOS TANGIBLES

⁶⁵Ibíd., Pág.,334.

⁶⁶Ibíd., Pág.,334.

⁶⁷Ibíd., Pág.,334.

⁶⁸Ibíd., Pág.,336.

- “P1.** XYZ cuenta con equipo moderno.
P2. Las instalaciones materiales de XYZ son atractivas a la vista.
P3. Los empleados de XYZ tienen un aspecto pulcro.
P4. Los materiales relativos a los servicios de XYZ (por ejemplo, folletos o declaraciones) son atractivos a la vista”⁶⁹.

Dimensión de la confiabilidad: es la más importantes de las cinco dimensiones se la SERVQUAL y refleja la consistencia y la confiabilidad del desempeño de una empresa.

La SERVQUAL evalúa la brecha de la confiabilidad de la siguiente forma:

EXPECTATIVAS DE CONFIABILIDAD

- “E5.** Cuando las compañías excelentes prometen que harán algo a una hora determinada, lo cumplen.
E6. Cuando los clientes tienen un problema, las compañías excelentes mostraran real interés por resolverlo.
E7. Las compañías excelentes desempeñaran el servicio correctamente desde la primera vez.
E8. Las compañías excelentes brindan sus servicios a la hora prometida.
E9. Las compañías excelentes insisten en tener un récord sin errores”⁷⁰.

PERCEPCIONES DE CONFIABILIDAD

- “P5.** Cuando la compañía XYZ promete que hará algo a una hora determinada, lo cumple.
P6. Cuando usted tiene un problema, la compañía XYZ muestra real interés por resolverlo.
P7. La compañía XYZ desempeña el servicio correcta mente desde la primera vez.
P8. La compañía XYZ brinda sus servicios a la hora prometida.
P9. La compañía XYZ insiste en tener un récord sin errores”⁷¹.

⁶⁹ Ibid., Pág.,336.

⁷⁰ Ibid., Pág.,336.

⁷¹ Ibid., Pág.,336.

Dimensión de la capacidad de respuesta: “refleja el compromiso de la empresa de servicio de brindar sus servicios a la hora señalada. Por ello, la dimensión de la capacidad de respuesta de la SERVQUAL se refiere a la voluntad y/o disposición de los empleados a prestar un servicio. También refleja si la empresa está preparada para brindar el servicio”⁷².

Los puntos de las expectativas y las percepciones de la SERVQUAL que tocan la brecha de la capacidad de respuesta serían:

EXPECTATIVAS DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTAS

“E10. Los empleados de las compañías excelentes informan a sus clientes cuales son exactamente los servicios que les brindaran.

E11. Los empleados de las compañías excelentes brindan un servicio expedito a sus clientes.

E12. Los empleados de las compañías excelentes siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.

E13. Los empleados de las compañías excelentes jamás están demasiados ocupados para atender las solicitudes de los clientes”⁷³.

PERCEPCIONES DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTAS

“P10. Los empleados de XYZ le informan cuales son exactamente los servicios que les brindaran.

P11. Los empleados de XYZ le brindan un servicio expedito.

P12. Los empleados de XYZ siempre están dispuestos a ayudarle.

P13. Los empleados de XYZ jamás están demasiados ocupados para atender sus solicitudes”⁷⁴.

Expectativas de la garantía: “se refiere a la competencia de la empresa, la cortesía con la que trata a sus clientes y la seguridad de sus operaciones. La competencia se refiere a los conocimientos y habilidad que tiene la empresa

⁷²Ibíd., Pág.,336.

⁷³Ibíd., Pág.,336.

⁷⁴Ibíd., Pág.,336.

para desempeñar su servicio. También refleja que el cliente siente que no corre riesgo o peligro alguno y que no tiene dudas”⁷⁵.

Los puntos de la SERVQUAL que abordan la brecha de la seguridad serían:

EXPECTATIVAS DE LA GARANTÍA:

“**E14.** El comportamiento de los empleados de las compañías excelentes despierta la confianza de los clientes.

E15. Los clientes de las compañías excelentes se sienten seguros al hacer sus transacciones.

E16. Los empleados de las compañías excelentes siempre son corteses con los clientes.

E17. Los empleados de las compañías excelentes cuentan con conocimientos para contestar las preguntas de los clientes”⁷⁶.

PERCEPCIONES DE LA GARANTÍA

“**P14.** El comportamiento de los empleados XYZ despierta la confianza de los clientes.

P15. Uno se siente seguro al hacer transacciones con XYZ.

P16. Los empleados de XYZ siempre son corteses con usted.

P17. Los empleados de XYZ cuentan con conocimiento para contestar sus preguntas”⁷⁷.

Dimensión de la empatía: quiere decir tener “la capacidad de experimentar los sentimientos de otra persona como si fueran los propios. Las empresas que tienen empatía no han olvidado lo que se siente ser cliente. Por ello, las empresas que tienen empatía entienden las necesidades de sus clientes y procuran que sus servicios sean accesibles para estos”⁷⁸.

La dimensión de la empatía de la SERVQUAL aborda la brecha de la empatía así:

⁷⁵ Ibíd., Pág.,337.

⁷⁶ Ibíd., Pág.,337.

⁷⁷ Ibíd., Pág.,337.

⁷⁸ Ibíd., Pág.,337.

EXPECTATIVAS DE LA EMPATÍA

“**E18.** Las compañías excelentes brindan atención personal a sus clientes.

E19. Las compañías excelentes tienen un horario de actividades conveniente para todos sus clientes.

E20. Las compañías excelentes exigen que sus empleados brinden atención personal a los clientes.

E21. Las compañías excelentes, en el fondo, siempre piensan en el interés del cliente.

E22. Los empleados de las compañías excelentes entienden las necesidades concretas de sus clientes”⁷⁹.

PERCEPCIONES DE LA EMPATÍA

“**P18.** XYZ le brinda atención personal.

P19. El horario de actividades de XYZ es conveniente para todos sus clientes.

P20. XYZ tienen empleados que le brindan atención personal.

P21. XYZ, en el fondo siempre piensa en su interés.

P22. Los empleados de XYZ entienden sus necesidades concretas”⁸⁰.

Brechas de las fallas de la calidad de los servicios. Instituir y evaluar la calidad de los servicios implica muchas dificultades. En primer término, las percepciones acerca de la calidad suelen depender de una comparación reiterada de las expectativas que le cliente tiene con respecto a un servicio concreto. Si un servicio, a pesar de que sea muy bueno, deja de satisfacer las expectativas de un cliente, una y otra vez, este percibirá que es de mala calidad.

En segundo término, a diferencia de lo que ocurre con el marketing de bienes, en cuyo caso los clientes solo evalúan el producto terminado, tratándose de los servicios, el cliente evalúa el proceso y también su resultado.

En términos conceptuales, se puede estudiar el proceso de la calidad de los servicios en términos de las brechas que existen entre las expectativas y las

⁷⁹Ibíd., Pág.,337-338.

⁸⁰Ibíd., Pág.,338.

percepciones que tienen los administradores, los empleados y los clientes. la brecha más importante, **la brecha del servicio**, es la que existe entre las expectativas de los clientes con respecto a un servicio y sus percepciones cuando se le ha brindado.

A final de cuentas, la meta de la empresa de servicios es acabar con las brechas del servicio o, cuando menos, estrecharla en la medida de lo posible. La calidad de los servicios se concentra en la actitud así la empresa que los clientes van acumulando y a partir de una serie de experiencias, buenas y malas, con los servicios.

Para que la empresa pueda acabar con la brecha del servicio, debe estrechar o cavar con las siguientes cuatro:

“La **brecha del conocimiento** es la diferencia que existe entre lo que los consumidores esperan de un servicio y lo que la gerencia cree que estos esperan de él”⁸¹.

“La **brecha de las normas** es la diferencia que existe entre lo que la gerencia percibe que los consumidores esperan y las normas de la calidad establecidas para la prestación del servicio”⁸².

“La **brecha de la prestación** es la diferencia que existe entre las normas de la calidad establecidas para la prestación del servicio y la calidad real de este”⁸³.

“La **brecha de la comunicación** es la diferencia que existe entre la calidad real del servicio brindado y la que se describió y/o prometió en la comunicación externa de la empresa”⁸⁴.

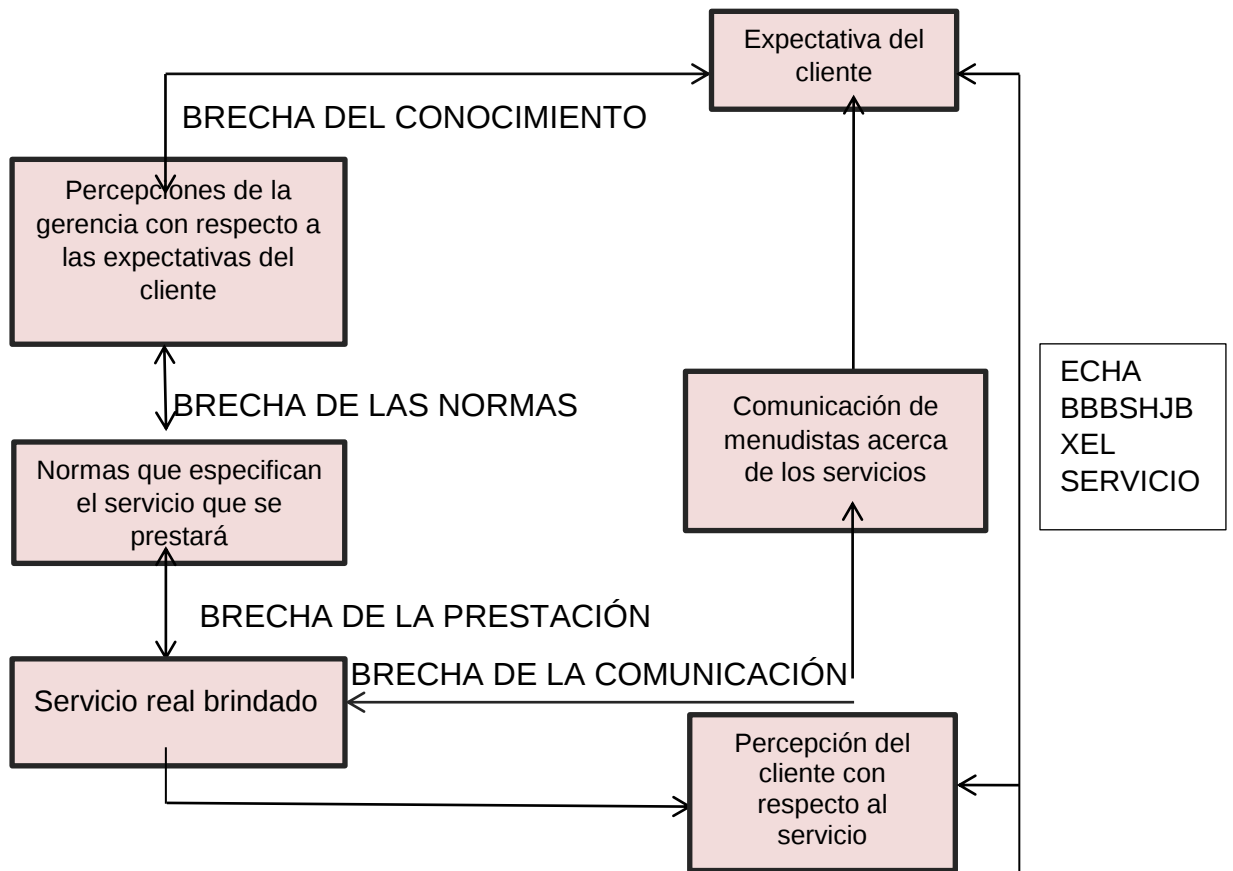
⁸¹HOFFMAN, Douglas; BATESON, Jhon E. G. Marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos. Cuarta edición. University Distinguished Teaching Scholar. Colorado State University. 2000. Pág.,326.

⁸²Ibid., Pág., 326.

⁸³Ibid., Pág., 326.

⁸⁴Ibid., Pág., 326.

Figura 1: Modelo conceptual de la calidad de los servicios⁸⁵



En concreto la brecha del servicio está en función de las brechas del conocimiento, de las normas de la prestación y de la comunicación. Cuando cada una de estas aumente o disminuya, la brecha del servicio responderá en consecuencia.

Críticas contra la SERVQUAL. “Desde que se desarrolló la escala SERVQUAL, ha sido objeto de bastantes críticas. La mayoría se refiere a la longitud del cuestionario, a la validez de las cinco dimensiones de la calidad de los servicios y a su capacidad de pronosticar las compras subsiguientes de los consumidores”⁸⁶.

Longitud del cuestionario. “La combinación de los puntos de las expectativas y de las percepciones de la SERVQUAL da como resultado una encuesta que

⁸⁵Ibíd., Pág., 327.

⁸⁶Ibíd., Pág., 338.

Contiene 44 puntos. Los detractores de la escala SERVQUAL argumenta que estos puntos son muy reiterativos y que extienden innecesariamente la longitud del cuestionario. También dicen que la sección de expectativas de este instrumento no tiene valor real y que la de las percepciones (desempeño real) es la única que se debería realizar para evaluar la calidad de los servicios”⁸⁷.

Los creadores de la SERVQUAL argumentan, con razón, que la inclusión de la sección de las expectativas refuerza la utilidad administrativa de la escala como instrumento de diagnóstico, en razón de las calificaciones de las brechas obtenidas en cada dimensión. Las calificaciones de las percepciones, por si solas, únicamente muestran si el encuestado está de acuerdo o no con cada una de las preguntas.

La validez de las cinco dimensiones. Otra crítica frecuente contra la SERVQUAL es que las cinco dimensiones propuestas para la calidad de los servicios confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles no soportan un escrutinio estadístico. En consecuencia, los detractores de la SERVQUAL cuestionan la validez de las dimensiones del instrumento de medición.

“Los creadores de la SERVQUAL argumentan que, si bien las cinco dimensiones representan facetas conceptualmente diferentes de la calidad de los servicios todas ellas están interrelacionada. Por ello puede ser que los puntos que miden las dimensiones específicas se entremezclen un poco (al medir sus correlaciones). En concreto, la diferencia entre las dimensiones de la capacidad de respuestas, la seguridad y la confiabilidad, resulta un tanto nebulosa bajo un escrutinio estadístico. No obstante, si les pedimos a los encuestados que le adjudiquen valores a cada dimensión, los resultados mostraran que si marcan diferencias entre las cinco dimensiones”⁸⁸.

La capacidad de pronóstico de la SERVQUAL. “La tercera crítica importante contra la SERVQUAL se refiere a su capacidad para pronosticar las intenciones de compra de los clientes. Las investigaciones dicen que la sección del desempeño (percepciones), por si sola, de la escala de la SERVQUAL pronostica mejor las intenciones de compra que el instrumento que resta las percepciones de las expectativas. Por ello, los detractores de la SERVQUAL han llegado a la conclusión de que la satisfacción tiene un efecto más sustantivo en las intenciones de compra que la calidad de los servicios. En consecuencia, afirman que los administradores tienen que conceder más

⁸⁷Ibíd., Pág.,338.

⁸⁸Ibíd., Pág.,338.

importancia a los programas en pro de la satisfacción de los clientes que a las estrategias que se concentran exclusivamente en la calidad de los servicios”⁸⁹.

“Los creadores de la SERVQUAL vuelven a definir su postura ante las objeciones anteriores basándose en una serie de cuestiones conceptuales, metodológicas, analíticas y prácticas. Por consiguiente, el jurado sigue discutiendo esta objeción particular. Desde el punto de vista administrativo, el contraataque más importante de los partidarios de la SERVQUAL podría ser el valor de diagnóstico que representa el enfoque de las expectativas menos las percepciones”⁹⁰.

Aunque la escala SERVQUAL ha sido objeto de muchas críticas, sigue siendo uno de los instrumentos más utilizado para evaluar la calidad en el servicio, permitiéndole a las organizaciones evidenciar a través del diagnóstico arrojado si hay fallas inmersas en el desempeño del servicio prestado.

Desde el principio, sus creadores han dicho que la SERVQUAL es un punto de partida útil para medir la calidad de los servicios. También dicen que cuando la SERVQUAL es utilizada junto con otras formas de medición, cuantitativas y cualitativas, ofrece un instrumento de diagnóstico valioso para evaluar el desempeño de la calidad de los servicios de una empresa⁹¹

Expectativas de los clientes. Para Zeithaml y Bitner “son creencias relacionadas con la prestación del servicio que funcionan como estándares o puntos de referencias contra los cuales se juzga su desempeño. Debido a que los clientes comparan sus percepciones del servicio con estos puntos de referencias cuando evalúan la calidad en el servicio”⁹².

Las expectativas del servicio se forman por muchos factores incontrolables; desde las experiencias que el cliente vive con otras compañías hasta el efecto de su publicidad sobre el estado psicológico de los clientes en el momento de la prestación del servicio en términos estrictos, lo que los clientes esperan es tan diverso como su educación sus valores y sus experiencias.

⁸⁹Ibíd., Pág.,340.

⁹⁰Ibíd., Pág.,340.

⁹¹ZEITHAML, Valarie A; JO BITNER, Mary. Marketing de Servicios: Un enfoque de Integración del Cliente a la Empresa. México, MCGRAW HILL, 2002. Pág.,15.

⁹²Ibíd., Pág.,5.

Existen dos niveles de expectativas: el primero se denomina el servicio deseado y el segundo es el servicio adecuado.

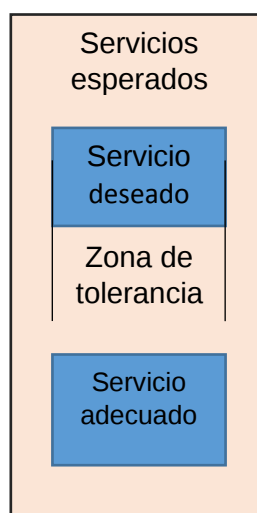
Servicio deseado: se define como el nivel de servicio que el cliente espera recibir, el nivel de desempeño que se “podría desear”. Es una combinación de lo que el cliente considera que “puede ser con lo que considera que “debe ser”.

Servicio adecuado: es el nivel de servicio que le cliente puede aceptar. El servicio adecuado representa la “expectativa mínima tolerable”, es decir, el nivel inferior de desempeño aceptable por el consumidor y refleja el nivel de servicio que los clientes creen que van a obtener de acuerdo con su experiencia en los servicios.

Los niveles de expectativas varían de acuerdo al tipo de organización y el servicio que estas brinden a sus clientes. El grado en el que los clientes reconocen y desean aceptar esta variación se le denomina zona de tolerancia.

La **zona de tolerancia** se le puede considerar como el intervalo dentro del cual los clientes “no advierten particularmente el desempeño del servicio. Solo cuando el desempeño del servicio cae fuera del intervalo (ya sea muy bajo o muy alto) llama la atención del cliente, de manera positiva o negativa. Esta zona de tolerancia representa la diferencia que existe entre el servicio deseado y el nivel de servicio que se considera adecuado”⁹³.

Figura 2: La zona de tolerancia



⁹³Ibid., Pág.,26.

Percepción de los clientes. Los clientes perciben los servicios de términos de su calidad y del grado en que se sienten satisfechos con sus experiencias en general. Estos términos orientados hacia el cliente calidad y satisfacción han sido el centro de atención de ejecutivos y de investigadores durante la última década o un poco más. Actualmente las compañías reconocen que pueden competir con mayor eficiencia cuando se distinguen así mismas por la calidad en el servicio que prestan y por el mejoramiento de la satisfacción del cliente.

Modelo SERVQUAL: Teniendo en cuenta lo anterior para la medición del servicio de habitaciones del Hotel, es pertinente utilizar el modelo SERVQUAL, creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry quienes orientaron su estudio a partir de las siguientes preguntas: “¿Cuándo un servicio es percibido de calidad?, ¿Qué dimensiones integran la calidad?, ¿Qué preguntas deben integrar el cuestionario para medir la calidad? Los resultados de su investigación dieron como respuesta a la primera pregunta que un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado”⁹⁴. El modelo SERVQUAL (SERVICE QUALITY) considera que la calidad de los servicios es algo abstracto e intangible porque el concepto de calidad son las discrepancias entre las expectativas del cliente (calidad esperada) y la percepción final (calidad percibida) de este por el servicio y sin esta diferencia la calidad del servicio no se podría medir de manera apropiada.

⁹⁴ CAMISON, Cesar y otros. “Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas”. Ed. Pearson Prentice Hall. 2006. Pág., 40. Consultado el 26 de abril del 2018. En:<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>.

5. ASPECTOS METODOLÓGICOS

5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue descriptiva en la medida en que “se seleccionaran una serie de conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente de describirlas. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno”⁹⁵. En este marco, el tipo de investigación descriptiva permite entonces “analizar y comprender propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es en últimas, la posibilidad que genera la recolección de información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, porque su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas”⁹⁶.

De acuerdo con lo dicho anteriormente este trabajo es descriptivo porque especifica las características, expectativas, percepciones y nivel de satisfacción de los estudiantes acerca de los servicios prestados por la Institución Educativa República de Venezuela.

5.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo estuvo basado en un método cuantitativo, debido a que los datos arrojados del cuestionario aplicado a los estudiantes son expresados de forma numérica, lo cual permitirá el análisis de la información obtenida en la Institución Educativa República de Venezuela.

También se utilizó el método deductivo, definido por Méndez como: “aquel que permite que las verdades particulares contenidas en las verdades universales se vuelvan explícitas. Esto es, que partir de situaciones generales se lleguen a identificar explicaciones particulares contenidas explícitamente en la situación general. Así de la teoría general acerca de un fenómeno o situación, se explican hechos o situaciones particulares”⁹⁷. De acuerdo a lo mencionado

⁹⁵ Vasquez, Jose Manuel 2005. Metodologías de la investigación. Editorial Paidós. Pág., 30.

⁹⁶ Hernández Sampieri, Roberto. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edición. México, D.F. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0. Pág., 60. Recuperado el 13 de septiembre del 2017. Disponible en: <http://upla.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2017/01/Hern%C3%A1ndez-R.-2014-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf.pdf>

⁹⁷ Méndez, R. Investigación: fundamentos y metodología. (2001). Pág. 11.

anteriormente, a través del modelo SERVQUAL se obtuvieron datos que permitieron conocer las percepciones que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio en la Institución.

5.3. POBLACIÓN OBJETO

La población objeto de estudio fueron los estudiantes de los grados 9, 10 y 11 de la Institución Educativa República de Venezuela, que, de acuerdo a la información suministrada por los directivos, es de 67 alumnos. Para la aplicación del cuestionario se utilizó el censo que es una técnica que no trabaja sobre una muestra estadística, sino con la población total.

Tabla4. Población

Código	Cursos	Cantidad	Técnica
1	Noveno	22	Cuestionario SERVQUAL
2	Décimo	26	Cuestionario SERVQUAL
3	Once	19	Cuestionario SERVQUAL
	Total Población	67	Técnica

Fuente: Elaboración propia

5.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN

Las técnicas de recolección de información son procedimientos especiales utilizados para obtener y evaluar las evidencias necesarias, suficientes y competentes que le permitan formar un juicio profesional y objetivo, que permita una mayor comprensión de la información recopilada. Las técnicas de recolección de datos, son los procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo de investigación. Según Ander-Egg, la técnica responde a cómo hacer, para alcanzar un fin o hechos propuestos, pero se sitúa a nivel de los hechos o etapas prácticas, tiene un carácter práctico y operativo⁹⁸.

Para los estudiantes de los grados 9, 10 y 11 de la Institución Educativa República de Venezuela se aplicó el cuestionario SERVQUAL el cual está estructurado por 5 dimensiones, de las cuales surgen 22 ítems en total, que se agrupan de la siguiente manera: Elementos tangibles ítems del 1al 4, fiabilidad ítems del 5 al 9, capacidad de respuesta ítems del 10 al 13, seguridad ítems del 14 al 17 y empatía ítems del 18 al 22. Donde 1 representa el puntaje más bajo y 5el más alto.

⁹⁸ ANDER, Egg. Técnicas de investigación social. Buenos Aires: Humanitas, 1969. Pág.28.

5.5 FUENTES PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Son aquellas formas por medio de la cual, el investigador pretende obtener la información que se requiere de la situación a investigar. Esta búsqueda se realizará a partir de:

Fuentes Primarias: Es la información que el investigador recoge directamente, sin la participación de intermediarios. Con respecto a esto se utilizó el método de entrevista no estructurada, la cual se le realizó al rector, coordinador académico y secretaria de la Institución y Posteriormente se aplicó un cuestionario donde se obtuvo la información suministrada por los estudiantes.

Fuentes Secundarias: Es aquella información que se obtiene de datos ya existentes, que se encuentra contenida en libros, enciclopedias, diccionarios, periódicos, revistas. Para el presente trabajo de investigación se recurrió a las siguientes fuentes:

- Trabajos de grados
- Google académico: revistas
- Libros

5.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. Posterior a la aplicación del instrumento, se procederá a realizar los siguientes pasos en función del procesamiento de la información obtenida:

- Recopilación y clasificación de resultados de encuestas y entrevistas.
- Ingreso de los resultados al Programa Microsoft Excel y SPSS.
- Obtención de cuadros y gráficos de los resultados de cada pregunta.
- Análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

6. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA REPÚBLICA DE VENEZUELA EN EL DISTRITO DE BUENAVENTURA

Desde la perspectiva del modelo multidimensional SERVQUAL la calidad de servicio es medible a través de la aplicación del método cuantitativo, donde las variables cualitativas pasan a convertirse en cantidades numéricas y porcentuales, a través de una escala de conversión.

Tomando en cuenta lo anterior, el presente capítulo se orienta a realizar una desagregación descriptiva de los elementos que componen cada una de las dimensiones de la escala multidimensional SERVQUAL tales como: Tangibilidad, Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y sumado a ella el grado de satisfacción que tienen los estudiantes de los grados 9, 10 y 11 en función de los servicios que se ofrecen en la institución educativa República de Venezuela del distrito de Buenaventura, no sin antes realizar una breve descripción de los aspectos sociodemográficos para efectos del presente estudio.

6.1 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

Las características sociodemográficas de un grupo humano permiten conocer su ubicación en el espacio social y las condiciones en las que vive. En el caso particular de este estudio permite una mayor comprensión alrededor de la situación que se está estudiando, así como de los sujetos o la población objeto.

Tabla 5. Grados Cursados

Items	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Noveno	22	32,8	32,8	32,8
Decimo	26	38,8	38,8	71,6
Once	19	28,4	28,4	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los datos obtenidos se puede evidenciar que el estudio se realizó con 67 estudiantes de la Institución Educativa República de Venezuela los cuales se encontraron subdivididos de la siguiente manera: 22 estudiantes equivalentes a un 33% de la población son de grado Noveno, mientras que el mayor número de ellos, es decir 26 equivalentes al 39% de la población pertenecen al grado décimo y finalmente se evidencia que tan solo 19 personas equivalentes al 28% pertenecían al grado Once.

Tabla 6. Sexo del Estudiante

Items	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Femenino	42	62,7	62,7	62,7
Masculino	25	37,3	37,3	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Al tenor de los datos obtenidos, se puede evidenciar que la mayor parte de la población para efectos del presente estudio es Femenina con 63% de la población total, mientras que la menor parte son de Sexo Masculino con tan solo un 37%

Tabla 7. Edad de los Estudiantes

Items	N	Media	Desviación Estándar
Edad del Estudiantes	67	16,33	1,330
Años cursados	67	4,66	3,527
N válido (por lista)	67		

Fuente: Elaboración propia

Tomando como referencia los resultados obtenidos, se puede evidenciar de forma clara que el promedio de edades de los estudiantes a los que se les aplicó el cuestionario, es de 16 años en relación a la media aritmética con una desviación estándar de 1.330.

Por otro lado, el promedio de años cursados en función de la media aritmética es de 5 años con una desviación estándar de 3.527.

6.2 MEDICIÓN DE LAS EXPECTATIVAS y PERCEPCIONES DE LOS ESTUDIANTES DE LOS GRADOS 9, 10 Y 11 EN CUANTO A LAS CINCO DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA REPÚBLICA DE VENEZUELA

Para la aplicación de la escala SERVQUAL, se consideran esenciales las cinco dimensiones utilizadas para la medición de la calidad de los servicios, que son descritas por Castillo Morales Eduardo⁹⁹, como prosigue a continuación:

- “Confiabilidad, entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.

⁹⁹ CASTILLO, E. (2009). Escala Multidimensional SERVQUAL. Chile: Editado por Facultad de Ciencias Empresariales Universidad del Bío-Bío. Primera Edición. Pág. 3.

- Responsabilidad, como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
- Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
- Empatía, la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.
- Bienes materiales o tangibles, relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos”.

Expectativas

Tabla 8. Dimensión de Tangibilidad

Variables	Items	Media Aritmética	Desviación Estándar
1	¿El equipamiento (mobiliario, decoración, equipos informáticos y audiovisuales) de los centros educativos excelentes parece moderno?	4,03	1,243
2	¿Las instalaciones físicas de los centros educativos excelentes (salones, laboratorio, biblioteca, canchas, cafetería, baños) se encuentran en buen estado?	3,31	1,597
3	¿Los profesores de los centro educativos excelentes tienen un aspecto pulcro?	4,27	1,053
4	¿Los materiales relativos con la enseñanza de los centros educativos excelentes (ejemplo manuales, material de apoyo, fotocopias) son de fácil comprensión?	4,10	1,116
	Total	3,9	0,211

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados arrojados en esta dimensión que consta de cuatro variables desde el ámbito de las expectativas, se puede analizar que la variable con peor calificación para la media aritmética es para la variable 2, con un promedio de 3,31/5,0 dentro de la escala de 1 a 5 indicando que los estudiantes no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que las instalaciones física de los centros educativos excelentes (salones, laboratorio,

biblioteca, canchas, cafetería, baños) se encuentran en buen estado, frente a un promedio de 4,27/5,0 siendo la variable 4 la mejor calificación de la media aritmética de esta dimensión situada en la escala de 1 a 5 donde los estudiantes manifiestan estar de acuerdo que Los profesores de los centro educativos excelentes tienen un aspecto pulcro. Por otro lado, en la desviación estándar el menor promedio fue para la variable 3 con 1,053 y el mayor promedio fue para la variable 2 con 1,597, lo cual quiere decir que no hay variabilidad.

Tabla 9. Dimensión de Fiabilidad

Variable	Items	Media Aritmética	Desviación Estándar
5	¿En los centro de estudios excelentes cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos materiales, corregir exámenes, tratar un tema de estudio) lo hacen?	3,96	1,211
6	¿Cuándo los alumnos tienen un problema (por ejemplo diferencias entre compañeros, dificultad para entender la materia, problemas familiares) de los centros educativos excelentes muestran un real interés por resolverlo?	3,91	1,390
7	¿Los centros educativos excelentes desempeñan el servicio (por ejemplo biblioteca, cafetería, aseo, fotocopidora, tramites de certificados) correctamente desde la primera vez?	4,19	1,131
8	¿Los centros educativos excelentes brindan sus servicios a la hora prometida?	4,30	1,087
9	¿Los centros educativos excelentes insisten en tener record sin errores (por ejemplo vigilante, aseadoras, secretarias y docentes tiempo completo)?	4,25	1,106
	Total	4,12	0,111

Fuente: Elaboración propia

Con base a los resultados arrojados en esta dimensión que consta de cinco variables, se puede observar que el menor promedio de la media aritmética es el de la variable 6 con un promedio de 3,91/5,0 que en la escala de 1 a 5 indica que los estudiantes no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo de que cuando se les presenta un problema (por ejemplo diferencias entre compañeros, dificultad para entender la materia, problemas familiares) los centros educativos excelentes deben mostrar un real interés por resolverlo y siendo la variable 8 la de mayor promedio con 4,30/5,0 indicando en una escala de 1 a 5 que los estudiantes están de acuerdo con que los centros educativos excelentes deben brindar sus servicios a la hora prometida.

Como se puede observar en esta dimensión, el menor promedio de la desviación estándar es para la variable 8 con 1,087 y el mayor promedio fue para la variable 6 con 1,390 lo que significa que no hay variabilidad.

Tabla 10. Dimensión de Capacidad de Respuesta

Variable	Items	Media Aritmética	Desviación Estándar
10	¿Los profesores de los centros educativos excelentes informan a sus estudiantes cuales son exactamente los servicios que brindan?	4,03	1,128
11	¿Los profesores de los centros educativos excelentes brindan un servicio adecuado a sus estudiantes?	4,30	1,000
12	¿Los profesores de los centros educativos excelentes siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes?	4,18	0,968
13	¿Los profesores y directivos de los centros educativos excelentes jamás están demasiados ocupados para atender las solicitudes de los estudiantes?	4,09	0,981
	Total	4,15	0,064

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados arrojados en esta dimensión que consta de cuatro variables desde el ámbito de las expectativas, se puede analizar que la variable con el promedio más bajo para la media aritmética es para la variable 10, con un promedio de 4,03/5,0 dentro de la escala de 1 a 5 indicando que los estudiantes están de acuerdo con que los profesores de los centros educativos excelentes deben informar a sus estudiantes cuales son exactamente los servicios que brindan, frente a un promedio de 4,30/5,0 siendo la variable 11 la mejor calificación de la media aritmética de esta dimensión situada en la escala de 1 a 5 donde los estudiantes manifiestan estar de acuerdo que los profesores de los centros educativos excelentes deben brindar un servicio adecuado a sus estudiantes.

Por otro lado, en la desviación estándar el menor promedio fue para la variable 12 con 0,968 y el mayor promedio fue para la variable 10 con 1,128, lo cual quiere decir que hay poca variabilidad.

Tabla 11. Dimensión de Seguridad

Variable	Items	Media Aritmética	Desviación Estándar
14	¿El comportamiento de los profesores de los centros educativos excelentes despierta la confianza de los estudiantes?	3,99	1,285
15	¿Los estudiantes de los centros educativos excelentes se sienten seguros con la educación impartida?	4,04	1,036
16	¿Los profesores de los centros educativos excelentes siempre son corteses con los alumnos?	4,10	1,116
17	¿Los profesores de los centros educativos excelentes cuentan con conocimientos suficientes para contestar las preguntas de los estuantes?	4,34	0,897
	Total	4,12	0,140

Fuente: Elaboración propia

Con base a los resultados arrojados en esta dimensión que consta de cuatro variables, se puede observar que el menor promedio de la media aritmética es el de la variable 14 con un promedio de 3,99/5,0 que en la escala de 1 a 5 indica que los estudiantes no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo de que el comportamiento de los profesores de los centros educativos excelentes deberían despertar la confianza de los estudiantes y siendo la variable 17 la de mayor promedio con 4,34/5,0 indicando en una escala de 1 a 5 que los estudiantes están de acuerdo con que los profesores de los centros educativos excelentes deberían contar con conocimientos suficientes para contestar las preguntas de los estuantes.

Como se puede observar en esta dimensión, el menor promedio de la desviación estándar es para la variable 17 con 0,897 y el mayor promedio fue para la variable 14 con 1,285 lo que significa que hay poca variabilidad.

Tabla 12. Dimensión de Empatía

Variable	Items	Media Aritmética	Desviación Estándar
18	¿Los centros educativos excelente brindan atención personal a sus alumnos?	4,21	1,081
19	¿Los centros Educativos excelentes tienen un horario de actividades conveniente para todos sus alumnos?	4,09	1,138
20	¿Los centros educativos excelentes exigen que sus docentes brinden atención personal a los alumnos?	4,13	1,166
21	¿Los profesores de los centros educativos excelentes parasen realmente interesado en enseñar?	4,18	1,127
22	¿El personal de los centros educativos excelentes comprende mis necesidades e inquietudes específicas?	3,94	1,301
	Total	4,11	0,075

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados arrojados en esta dimensión que consta de cinco variables desde el ámbito de las expectativas, se puede analizar que la variable con el promedio más bajo para la media aritmética es para la variable 22, con un promedio de 3,94/5,0 dentro de la escala de 1 a 5 indicando que los estudiantes no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que el personal de los centros educativos excelentes deben comprende las necesidades e inquietudes específicas, frente a un promedio de 4,21/5,0 siendo la variable 18 la mejor calificación de la media aritmética de esta dimensión situada en la escala de 1 a 5 donde los estudiantes manifiestan estar de acuerdo que los centros educativos excelente deben brindar atención personal a sus alumnos.

Por otro lado, en la desviación estándar el menor promedio fue para la variable 18 con 1,081 y el mayor promedio fue para la variable 22 con 1,301, lo cual quiere decir que no hay variabilidad.

Percepción

Tabla 13. Dimensión de Tangibilidad

Variables	Items	Media Aritmética	Desviación Estándar
1	¿El equipamiento (mobiliario, decoración, equipos informáticos y audiovisuales) de la Institución Educativa República de Venezuela parece moderno?	2,70	1,303
2	¿Las instalaciones físicas de la Institución Educativa República de Venezuela (salones, laboratorio, biblioteca, canchas, cafetería, baños) se encuentran en buen estado?	1,88	0,962
3	¿Los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela tienen un aspecto pulcro?	3,75	1,318
4	¿Los materiales relativos con la enseñanza de la Institución Educativa República de Venezuela (ejemplo manuales, material de apoyo, fotocopias) son de fácil comprensión?	3,42	1,157
	Total	2,74	0,143

Fuente: Elaboración propia

Con base a los resultados arrojados en esta dimensión que consta de cuatro variables, se puede observar que el menor promedio de la media aritmética es el de la variable 2 con un promedio de 1,88/5,0 que en la escala de 1 a 5 indica que los estudiantes están totalmente en desacuerdo con que las instalaciones físicas de la Institución Educativa República de Venezuela (salones, laboratorio, biblioteca, canchas, cafetería, baños) se encuentran en buen estado y siendo la variable 3 la de mayor promedio con 3,75/5,0 indicando en una escala de 1 a 5 que los estudiantes no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela tienen un aspecto pulcro. Como se puede observar en esta dimensión, el menor promedio de la desviación estándar es para la variable 2 con 0,962 y el mayor promedio fue para la variable 3 con 1,318 lo que significa que hay poca variabilidad.

Tabla 14. Dimensión de Fiabilidad

Variable	Items	Media Aritmética	Desviación Estándar
5	¿Cuándo en la Institución Educativa República de Venezuela prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos materiales, corregir exámenes, tratar un tema de estudio) lo hacen?	3,19	1,373
6	¿Cuándo los alumnos tienen un problema (por ejemplo diferencias entre compañeros, dificultad para entender la materia, problemas familiares) la Institución Educativa República de Venezuela muestra un real interés por resolverlo?	3,39	1,230
7	¿La Institución Educativa República de Venezuela desempeña el servicio (por ejemplo biblioteca, cafetería, aseo, fotocopidora, tramites de certificados) correctamente desde la primera vez?	3,33	1,397
8	¿La Institución Educativa República de Venezuela brinda sus servicios a la hora prometida?	3,46	1,185
9	¿La Institución Educativa República de Venezuela insiste en tener record sin errores (por ejemplo vigilante, aseadoras, secretarias y docentes tiempo completo)?	3,58	1,327
Total		3,4	0,082

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados arrojados en esta dimensión que consta de cinco variables desde el ámbito de las expectativas, se puede analizar que la variable con el promedio más bajo para la media aritmética es para la variable 5, con un promedio de 3,19/5,0 dentro de la escala de 1 a 5 indicando que los estudiantes no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que cuándo en la Institución Educativa República de Venezuela prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos materiales, corregir exámenes, tratar un tema de estudio) lo hacen, frente a un promedio de 3,58/5,0 siendo la variable 9 la mejor calificación de la media aritmética de esta dimensión situada en la escala de 1 a 5 donde los estudiantes manifiestan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo que la Institución Educativa República de Venezuela insiste en tener record sin errores (por ejemplo vigilante, aseadoras, secretarias y docentes tiempo completo).

Por otro lado, en la desviación estándar el menor promedio fue para la variable 8 con 1,185 y el mayor promedio fue para la variable 7 con 1,397, lo cual quiere decir que no hay variabilidad.

Tabla 15. Dimensión de Capacidad de Respuesta

Variable	Items	Media Aritmética	Desviación Estándar
10	¿Los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela informan a sus estudiantes cuales son exactamente los servicios que brindan?	3,61	1,058
11	¿Los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela brindan un servicio adecuado a sus estudiantes?	3,93	0,910
12	¿Los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes?	4,01	0,945
13	¿Los profesores y directivos de la Institución Educativa República de Venezuela jamás están demasiados ocupados para atender las solicitudes de los estudiantes?	3,51	1,133
	Total	3,8	0,089

Fuente: Elaboración propia.

Con base a los resultados arrojados en esta dimensión que consta de cuatro variables, se puede observar que el menor promedio de la media aritmética es el de la variable 13 con un promedio de 3,51/5,0 que en la escala de 1 a 5 indica que los estudiantes no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que los profesores y directivos de la Institución Educativa República de Venezuela jamás están demasiados ocupados para atender las solicitudes de los estudiantes y siendo la variable 12 la de mayor promedio con 4,01/5,0 indicando en una escala de 1 a 5 que los estudiantes están de acuerdo con que los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes

Como se puede observar en esta dimensión, el menor promedio de la desviación estándar es para la variable 11 con 0,910 y el mayor promedio fue para la variable 13 con 1,113 lo que significa que hay poca variabilidad.

Tabla 16. Dimensión de Seguridad

Variable	Items	Media Aritmética	Desviación Estándar
14	¿El comportamiento de los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela despierta la confianza de los estudiantes?	3,72	1,098
15	¿Los estudiantes de La Institución Educativa República de Venezuela se sienten seguros con la educación impartida?	3,64	1,264
16	¿Los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela siempre son corteses con los alumnos?	3,67	1,050
17	¿Los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela cuentan con conocimientos suficientes para contestar las preguntas de los estuantes?	3,87	1,100
	Total	3,72	0,081

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados arrojados en esta dimensión que consta de cuatro variables desde el ámbito de las expectativas, se puede analizar que la variable con el promedio más bajo para la media aritmética es para la variable 15, con un promedio de 3,64/5,0 dentro de la escala de 1 a 5 indicando que los estudiantes no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que los estudiantes de La Institución Educativa República de Venezuela se sienten seguros con la educación impartida, frente a un promedio de 3,87/5,0 siendo la variable 17 la mejor calificación de la media aritmética de esta dimensión situada en la escala de 1 a 5 donde los estudiantes manifiestan no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo que los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela cuentan con conocimientos suficientes para contestar las preguntas de los estuantes.

Por otro lado, en la desviación estándar el menor promedio fue para la variable 16 con 1,050 y el mayor promedio fue para la variable 15 con 1,264, lo cual quiere decir que no hay variabilidad.

Tabla 17. Dimensión de Empatía

Variable	Items	Media Aritmética	Desviación Estándar
18	¿El centro educativo brinda atención personal a sus alumnos?	3,52	1,235
19	¿La Institución Educativa República de Venezuela tiene un horario de actividades conveniente para todos sus alumnos?	3,75	1,119
20	¿La Institución Educativa República de Venezuela exige que sus docentes brinden atención personal a los alumnos?	3,51	1,439
21	¿Los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela parecen realmente interesados en enseñar?	4,13	0,886
22	¿El personal de la Institución Educativa República de Venezuela comprende mis necesidades e inquietudes específicas?	3,39	1,290
	Total	3,64	0,185

Fuente: Elaboración propia

Con base a los resultados arrojados en esta dimensión que consta de cinco variables, se puede observar que el menor promedio de la media aritmética es el de la variable 22 con un promedio de 3,39/5,0 que en la escala de 1 a 5 indica que los estudiantes no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que el personal de la Institución Educativa República de Venezuela comprende mis necesidades e inquietudes específicas y siendo la variable 21 la de mayor promedio con 4,13/5,0 indicando en una escala de 1 a 5 que los estudiantes están de acuerdo con que los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela parecen realmente interesados en enseñar.

Como se puede observar en esta dimensión, el menor promedio de la desviación estándar es para la variable 21 con 0,886y el mayor promedio fue para la variable 20 con 1,439 lo que significa que hay poca variabilidad.

6.3 Identificación del grado de satisfacción que tienen los estudiantes de 9, 10 y 11 en relación a los servicios prestados por la institución Educativa República de Venezuela.

Tabla 18. Satisfacción de los Estudiantes

Variable	Items	Media Aritmética	Desviación Estándar
23	¿Se siente satisfecho con los servicios prestados por la Institución Educativa República de Venezuela?	3,34	1,431

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la variable de satisfacción, es importante resaltar que de los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario SERVQUAL en el cual se estableció el 1 como valor mínimo y el 5 como dato máximo; se obtuvo un promedio de 3.34 lo que significa que los estudiantes no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que los servicios prestados por la Institución República de Venezuela los satisfacen o no.

6.4 Determinar si la institución Educativa República de Venezuela presta servicios con calidad con base al modelo SERVQUAL como base teórico-conceptual

Resultados globales. Teniendo en cuenta los resultados anteriores de cada una de las dimensiones tanto de las expectativas como la de las percepciones en una forma detallada, a continuación, se presenta los resultados globales que determinaran la calidad de los servicios prestados por la Institución Educativa República de Venezuela.

Tabla 19. Expectativas-Percepciones

Dimensiones	E	P	P-E
Tangibilidad	3,9	2,74	-1,16
Fiabilidad	4,12	3,4	-0,72
Capacidad de respuesta	4,15	3,8	-0,35
Seguridad	4,12	3,72	-0,4
Empatía	4,11	3,64	-0,47
Total	4,08	3,41	-0,67

Fuente: elaboración propia

Estos resultados reflejan que las expectativas están por encima de las percepciones, lo cual quiere decir que no hay calidad en los servicios prestado por la Institución, dado que según el modelo SERVQUAL planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, determinan que cuando las expectativas son menores que las percepciones hay excelente calidad, si son iguales hay buena calidad, en cambio si las expectativas son mayor a las percepciones hay mala calidad. Tienen las expectativas una calificación global de 4,08, una percepción global de 3,41 y P-E -0,67.

7. LIMITACIONES

Las limitaciones que se presentaron para el desarrollo del trabajo de investigación fueron las siguientes:

- Dificultad para obtener acceso a la información de la Institución educativa República de Venezuela como: Historia, manual de convivencia, caracterización, PEI, puesto que la Institución Educativa no cuenta con la información suficiente sobre los aspectos mencionados anteriormente y la poca información suministrada no se facilita de manera formal, debido a que no poseen un información documentada de estos.
- Para algunos de los participantes a quienes se les aplico el cuestionario, les pareció un poco extenso generándoles un poco de impaciencia.
- Inconveniente para la correcta codificación de la información obtenida del cuestionario, pero pese a este obstáculo se pudo llevar a cabo el desarrollo de los objetivos específicos.

Ningún proyecto, sin importar su tipo o naturaleza, se ejecuta tal cual como fue planeado. Todos sufren cambios. El presente no fue la excepción. No obstante, se deja constancia que ninguna de las anteriores limitaciones antes mencionados, fueron o constituyeron un riesgo o talanquera para el desarrollo del presente trabajo de grado, debido a que se pudieron alcanzar, todos y cada uno, de sus objetivos específicos, como se demostró en el apartado anterior. Si bien hubo información que faltó esta información no fue un obstáculo para la aplicación del modelo SERVICE QUALITY. Más conocido como SERVQUAL.

8. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados arrojados en el desarrollo de los objetivos específicos se concluye:

Objetivo específico 1:

Establecer las principales características sociodemográficas de los estudiantes de 9, 10 y 11 de la Institución educativa República de Venezuela.

- Se pudo afirmar que de los 67 estudiantes que participaron en la aplicación del cuestionario, el grado con mayor número de estudiantes es el grado decimo, en términos de porcentajes corresponde a un 39% de la población total, equivalente al 100% y el menor, al grado once con un 28%.
- El resultado arrojado por el sexo de los estudiantes se evidencia que el 63% de la población total son mujeres y el 37% hombres. Esto quiere decir que la mayoría pertenecen al sexo femenino.
- Del total de la población a las que se les aplicó el cuestionario la mayoría cuenta con una edad de 16 años y un tiempo de 5 años de estudio en la Institución Educativa República de Venezuela.

Objetivo específico 2:

Medir las expectativas y percepciones de los estudiantes de los grados 9, 10 y 11 en cuanto a la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en la calidad del servicio prestado por la Institución educativa República de Venezuela.

En la tabla 20 se evidencia que todas las dimensiones tienen resultado negativo debido a que las percepciones poseen valores por debajo de las expectativas, siendo esta la razón de que en cada una de las dimensiones haya una mala calidad

Los alumnos perciben con mayor negatividad la dimensión de tangibilidad, dado que las instalaciones físicas, equipamiento (mobiliario, decoración, equipos informáticos, audiovisuales) no están en condiciones óptimas, es decir la Institución Educativa República de Venezuela no está prestando el servicio de una manera correcta.

Tabla 20. Medición Percepciones – Expectativas

	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Expectativas	3,9	4,12	4,15	4,12	4,11
Percepciones	2,7	3,4	3,8	3,72	3,64
P-E	-1,16	-0,72	-0,35	-0,4	-0,47

Fuente: elaboración propia

Por otra parte los alumnos consideran que la dimensión con menor negatividad es la de seguridad, es decir que se siente seguros con la enseñanza impartida por parte de los profesores.

Quizás el resultado anterior está en consonancia con las críticas que le hacen al modelo SERVQUAL, cuando se le pregunta a los clientes o usuarios por sus expectativas primero que las percepciones, siempre las expectativas van a estar por encima de las percepciones, debido a lo anterior muchos recomiendan la escala SERVPERF que solo se centra en la percepción del servicio o servicio ofrecido

Sin embargo, los creadores del SERVQUAL rechazan esta crítica argumentando que las expectativas refuerzan las percepciones porque a través de esta se tiene conocimiento de lo que el cliente espera de la organización y por ende realizar mejoras en la prestación de los servicios.

Objetivo específico 3:

Identificar el grado de satisfacción que tienen los estudiantes de 9, 10 y 11 en relación a los servicios prestados por la institución Educativa República de Venezuela.

Aunque el objetivo central del trabajo de grado era aplicar el modelo SERVQUAL se estableció una pregunta de control dirigida a medir el nivel de satisfacción general para contrastar los resultados generales. De acuerdo con el resultado que arrojó la media aritmética correspondiente a un 3,34/5,0 que en una escala de 1 a 5 significa ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Esto quiere decir que no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos.

La cifra 3,34/50 también se le puede dar una interpretación de regular, pues al tener la escala un parámetro de 1 a 5 permite que se ubique en esa posición.

Al comparar este resultado con el global -0,67 se puede decir que hay una semejanza entre los resultados corroborando la mala calidad en la prestación de los servicios, de un lado la cifra -0,67 no se aleja tanto del cero (0) que vendría a dar como resultado una igualdad entre las expectativas y la percepción. Es decir, el guarismo arrojado no está lejos del centro, que corresponde a cero, donde se igualaría, tanto las expectativas, como la percepción del servicio. Por poco hay una paridad entre expectativas y percepción, lo que llevaría una calidad ligeramente satisfactoria.

Dato que es corroborado por la pregunta de central, que arroja un resultado de 3,34 en una escala de uno (1) a cinco (5), queriendo significar que su grado de satisfacción es regular.

Objetivo específico 4:

Determinar si la institución Educativa República de Venezuela presta servicios con calidad con base al modelo SERVQUAL como base teórica

Los resultados arrojados muestran que la institución educativa República de Venezuela no presta servicios con calidad, puesto que las expectativas superan a las percepciones. En la tabla 19 se puede observar que las dimensiones con mayores valores negativos son tangibilidad y fiabilidad, convirtiéndose en los aspectos que requiere una mayor atención por parte de los directivos de la institución.

Tabla 21. Resultado global escala SERVQUAL

Valor Global	Expectativas	Percepción	Diferencia
Media aritmética, escala SERVQUAL	4,8	3,41	-0,67

Fuente: elaboración propia

En esta tabla se puede observar una diferencia de -0,67 entre las expectativas y percepciones, mostrando claramente que las expectativas están por encima de las percepciones lo que determina que hay mala calidad, sustentando así lo dicho anteriormente.

Por lo tanto los estudiantes esperan calidad en la prestación de los servicios por parte del establecimiento educativo.

9. RECOMENDACIONES

A continuación se darán sugerencias con respecto a los resultados expuestos en la investigación:

- Se sugiere a los directivos de la Institución gestionar recursos económicos con entidades privadas y promover acciones con la comunidad de aseo y ornato, con la finalidad de implementar mejoras en la dimensión de tangibilidad, teniendo en cuenta que el mejoramiento de la estructura física corresponde a la administración distrital.
- Presentar los resultados de la investigación a los directivos de la Institución Educativa República de Venezuela con el fin de que se identifiquen las fallas del servicio prestado por esta e identifiquen oportunidades de mejora.
- Se plantea desarrollar un taller con la siguiente temática:
 - Importancia del cliente
 - Cultura en el tema del servicio
 - Comunicación efectiva
 - Inteligencia emocional
 - Técnica de escucha y el arte de preguntar
 - Importancia de conservar una buena infraestructura
- Implementación de sistemas de retroalimentación, para poder garantizar mejoras en la prestación de los servicios. Dicho proceso se puede realizar a través de la aplicación de encuestas semestrales a los estudiantes con el fin de que la Institución conozca las expectativas y percepción de estos, dado que con estos aspectos se pueda llegar a la satisfacción de los mismos.

Para ello se propone tomar como referente el cuestionario que establece el modelo SERVQUAL, el cual se puede observar en el Anexo C.

10. BIBLIOGRAFÍA

ALCALDÍA DE BUENAVENTURA. Nuestra Alcaldía. Reseña histórica de Buenaventura. 2016. Pág., 1. Consultado el 26 de abril del 2018. En: <http://www.buenaventura.gov.co/articulos/nuestra-alcaldia>

Alonso, J, Provedo, P. Gestión de la calidad. España: Editorial Santillana Formación Profesional. Segunda edición.2010.

ARRUÉ F., Jorge Luis. Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014. Tesis para para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, San Juan Bautista – Perú. 2014. Pág., 97.

ANDER, Egg. Técnicas de investigación social. Buenos Aires: Humanitas, 1969.

CÁMARA DE COMERCIO BUENAVENTURA. Análisis socioeconómico de Buenaventura 2014. Dirección de Asuntos Económicos. 2014. Alcaldía Buenaventura.

CAMISON, Cesar y otros. “Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas”. Ed. Pearson Prentice Hall. Pág., 1464. Consultado el 26 de abril del 2018. En: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>.

CASTILLO, E. (2009). Escala Multidimensional SERVQUAL. Chile: Editado por Facultad de Ciencias Empresariales Universidad del Bío-Bío. Primera Edición.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991. Artículo 67.

CHUQUE M., Ana Gertrudis. (2016). Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”.2012. Tesis para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado. Pág.155.

DANE. Censo poblacional. Características sociodemográficas del pacifico colombiano.2005.

DROGUETT J., Francisco Javier. Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes. Seminario para optar al Título de

Ingeniero Comercial, Mención Administración, Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios, Escuela de Economía y Administración, que se denomina. 2012. Pág., 115.

GARCÍA A., Hugo. (2016). Propuesta de indicadores de calidad del servicio al cliente en una empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia. Instituto Politécnico Nacional, Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas, Sección de Estudios de Posgrado e Investigación. Pág.,164.

GARCÍA ARBOLEDA, Nellys Amparo. PALACIOS CARABALÍ, Laura Marcela. PÉRES GÓMEZ, Ángel Alberto. Autoevaluaciones Institucionales de Buenaventura, Entre La Realidad y La Incertidumbre. Tesis de Maestría presentada Para optar al título de Magíster en Alta Dirección de servicios Educativos. Universidad de San Buenaventura Colombia. Sitio web. Buenaventura. 2017. Pàgs. 20-21. Consultado el 27 de mayo del 2018. En: http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/5671/1/Autoevaluaciones_%20Institucionales_Buenaventura_Garcia.pdf

GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA GTC 200: Guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de Educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de Educación no formal. 2005. Pág. 2.

Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. Sexta Edición. México, D.F. Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0. 2014. Pág., 516- Recuperado el 13 de abril del 2018. Disponible en: <http://upla.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2017/01/Hern%C3%A1ndez-R.-2014-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf>

HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE (HUV), “Evaristo García”, ESE. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. 2010. Pág., 170.

HUMBERTO A., Carlos; GARCÉS, Hermes F. & VIDAL P., Víctor Hugo. (2004). Evaluación de la calidad del servicio en el sector hotelero de Buenaventura desde la perspectiva de los clientes. Departamento de Administración y Organización de la Universidad del Valle, Sede Pacífico.

HOFFAMAN, Douglas, BATESON, Jhon E. Marketing de servicios: conceptos estrategias y casos. University Distinguished Teaching scholar. Colorado State University. 2000. P. 26,334.

MARIN. Signo y Pensamiento, vol. XXVI, núm. 50.2007.

MARTÍNEZ, Roxana. Relación entre calidad y productividad en las pymes del sector servicio. Publicaciones en Ciencias y Tecnología. Ene-Jun 2013, vol. 7. Nro.1. consultado el 29 de mayo del 2018. ISSN:1856-8890. Disponible en: <file:///C:/Users/ANTONIO%20JOSE%20SUCRE/Downloads/DialnetRelacionEntreCalidadYProductividadEnLasPYMESDelSec-4698060.pdf>

MÉNDEZ, R. Investigación: fundamentos y metodología. 2001.

MERINO, José S. La calidad de servicio bancario: Entre la Fidelidad y la Ruptura. Tesis elaborada para la Obtención del Grado de Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales, de la Universidad Complutense de Madrid Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados. Madrid, España. 1999. Pág.517.

NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004.Sistema de gestión de la calidadpara la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.Requisitos. Págs. 5-6.

NORMA ISO 10002. Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. Consultado el 26 de abril del 2018.En: <http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/ISO%2010002%20Ed%202004QUEJAS.pdf>Pág., 1

NORMA ISO 9001: 2015.Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos. Pág. 8.

Registro documental de la Institución Educativa República de Venezuela

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA.Buenaventura. Descripción física. 2018. Consultado el 26 de abril del 2018. En:<http://sis.valledelcauca.gov.co/plan-desarrollo/buenaventura>

SECRETARIA DE EDUCACIÓN OFICINA DE PLANEACIÓN. BOLETÍN ESTADÍSTICO DEL SECTOR EDUCATIVO. Buenaventura. 2016. Consultado

el 27 de mayo del 2018. En: <https://drive.google.com/file/d/0B6Devxo-19QBNVctd05IbGM0LWM/view>

UNIVERSIDAD NACIONAL DE BOGOTÁ. Buenaventura. Aspectos históricos. 2018. Pág., 5. Consultado el 26 de abril del 2018. En: http://www.bdigital.unal.edu.co/1604/2/11_a_30_Entre_lo_vernaculo.pdf

VELASCO, Juan. Gestión de la calidad. Mejora continua y sistema de gestión. Editorial Pirámide. Segunda edición. España. 2010. P. 22.

VÁSQUEZ, José Manuel. Metodologías de la investigación. Editorial Paidós. 2005.

VERGARA S. Juan Carlos; QUESADA I., Víctor Manuel. Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. Revista Electrónica de Investigación Educativa. 13(1), 2012, Pág., 108-122.

ZEITHAML, Valarie A; JO BITNER, Mary. Marketing de Servicios: Un enfoque de Integración del Cliente a la Empresa. México, MCGRAW HILL, 2002. P. 569.

Anexo A. Esquema general Expectativas

Estadísticos descriptivos						
No		N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
1	¿El equipamiento (mobiliario, decoración, equipos informáticos y audiovisuales) de los centros educativos excelentes parece moderno?	67	1	5	4,03	1,243
2	¿Las instalaciones físicas de los centros educativos excelentes (salones, laboratorio, biblioteca, canchas, cafetería, baños) se encuentran en buen estado?	67	1	5	3,31	1,597
3	¿Los profesores de los centro educativos excelentes tienen un aspecto pulcro?	67	1	5	4,27	1,053
4	¿Los materiales relativos con la enseñanza de los centros educativos excelentes (ejemplo manuales, material de apoyo, fotocopias) son de fácil comprensión?	67	1	5	4,10	1,116
5	¿En los centro de estudios excelentes cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos materiales, corregir exámenes, tratar un tema de estudio) lo hacen?	67	1	5	3,96	1,211
6	¿Cuándo los alumnos tienen un problema (por ejemplo diferencias entre compañeros, dificultad para entender la materia, problemas familiares) de los centros educativos excelentes muestran un real interés por resolverlo?	67	1	5	3,91	1,390
7	¿Los centros educativos excelentes desempeñan el servicio (por ejemplo biblioteca, cafetería, aseo, fotocopidora, tramites de certificados) correctamente desde la primera vez?	67	1	5	4,19	1,131
8	¿Los centros educativos excelentes brindan sus servicios a la hora prometida?	67	1	5	4,30	1,087

9	¿Los centros educativos excelentes insisten en tener record sin errores (por ejemplo vigilante, aseadoras, secretarias y docentes tiempo completo)?	67	1	5	4,25	1,106
10	¿Los profesores de los centros educativos excelentes informan a sus estudiantes cuales son exactamente los servicios que brindan?	67	1	5	4,03	1,128
11	¿Los profesores de los centros educativos excelentes brindan un servicio adecuado a sus estudiantes?	67	1	5	4,30	1,000
12	¿Los profesores de los centros educativos excelentes siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes?	67	1	5	4,18	0,968
13	¿Los profesores y directivos de los centros educativos excelentes jamás están demasiados ocupados para atender las solicitudes de los estudiantes?	67	1	5	4,09	0,981
14	¿El comportamiento de los profesores de los centros educativos excelentes despiertan la confianza de los estudiantes?	67	1	5	3,99	1,285
15	¿Los estudiantes de los centros educativos excelentes se sienten seguros con la educación impartida?	67	1	5	4,04	1,036
16	¿Los profesores de los centros educativos excelentes siempre son corteses con los alumnos?	67	1	5	4,10	1,116
17	¿Los profesores de los centros educativos excelentes cuentan con conocimientos suficientes para contestar las preguntas de los estuantes?	67	1	5	4,34	0,897
18	¿Los centros educativos excelente brindan atención personal a sus alumnos?	67	1	5	4,21	1,081
19	¿Los centros Educativos excelentes tienen un horario de actividades conveniente para todos sus alumnos?	67	1	5	4,09	1,138
20	¿Los centros educativos excelentes exigen que sus docentes brinden atención personal a los alumnos?	67	1	5	4,13	1,166

21	¿Los profesores de los centros educativos excelentes parasen realmente interesado en enseñar?	67	1	5	4,18	1,127
22	¿El personal de los centros educativos excelentes comprende mis necesidades e inquietudes específicas?	67	1	5	3,94	1,301
	N válido (por lista)	67				
	Media Aritmetica				4,07688466	0,15362638

Fuente: Elaboración propia

Anexo B. Esquema general Percepciones

Estadísticos descriptivos						
		N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
1	¿El equipamiento (mobiliario, decoración, equipos informáticos y audiovisuales) de la Institución Educativa República de Venezuela parece moderno?	67	1	5	2,70	1,303
2	¿Las instalaciones físicas de la Institución Educativa República de Venezuela (salones, laboratorio, biblioteca, canchas, cafetería, baños) se encuentran en buen estado?	67	1	5	1,88	0,962
3	¿Los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela tienen un aspecto pulcro?	67	1	5	3,75	1,318
4	¿Los materiales relativos con la enseñanza de la Institución Educativa República de Venezuela (ejemplo manuales, material de apoyo, fotocopias) son de fácil comprensión?	67	1	5	3,42	1,157
5	¿Cuándo en la Institución Educativa República de Venezuela prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos materiales, corregir exámenes, tratar un tema de estudio) lo hacen?	67	1	5	3,19	1,373

6	¿Cuándo los alumnos tienen un problema (por ejemplo diferencias entre compañeros, dificultad para entender la materia, problemas familiares) la Institución Educativa República de Venezuela muestra un real interés por resolverlo?	67	1	5	3,39	1,230
7	¿La Institución Educativa República de Venezuela desempeña el servicio (por ejemplo biblioteca, cafetería, aseo, fotocopidora, tramites de certificados) correctamente desde la primera vez?	67	1	5	3,33	1,397
8	¿La Institución Educativa República de Venezuela brinda sus servicios a la hora prometida?	67	1	5	3,46	1,185
9	¿La Institución Educativa República de Venezuela insiste en tener record sin errores (por ejemplo vigilante, aseadoras, secretarias y docentes tiempo completo)?	67	1	5	3,58	1,327
10	¿Los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela informan a sus estudiantes cuales son exactamente los servicios que brindan?	67	1	5	3,61	1,058
11	¿Los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela brindan un servicio adecuado a sus estudiantes?	67	1	5	3,93	0,910
12	¿Los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes?	67	1	5	4,01	0,945
13	¿Los profesores y directivos de la Institución Educativa República de Venezuela jamás están demasiados ocupados para atender las solicitudes de los estudiantes?	67	1	5	3,51	1,133
14	¿El comportamiento de los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela despierta la confianza de los estudiantes?	67	1	5	3,72	1,098

15	¿Los estudiantes de La Institución Educativa República de Venezuela se sienten seguros con la educación impartida?	67	1	5	3,64	1,264
16	¿Los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela siempre son corteses con los alumnos?	67	1	5	3,67	1,050
17	¿Los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela cuentan con conocimientos suficientes para contestar las preguntas de los estuantes?	67	1	5	3,87	1,100
18	¿El centro educativo brinda atención personal a sus alumnos?	67	1	5	3,52	1,235
19	¿La Institución Educativa República de Venezuela tiene un horario de actividades conveniente para todos sus alumnos?	67	1	5	3,75	1,119
20	¿La Institución Educativa República de Venezuela tiene un horario de actividades conveniente para todos sus alumnos?	67	1	5	3,51	1,439
21	¿Los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela parecen realmente interesados en enseñar?	67	2	5	4,13	0,886
22	¿El personal de la Institución Educativa República de Venezuela comprende mis necesidades e inquietudes específicas?	67	1	5	3,39	1,290
	N válido (por lista)	67				
	RESULTADOS GLOBALES				3,41109437	0,16275608

Fuente: Elaboración propia

Estadísticos descriptivos

No		N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
1	¿El equipamiento (mobiliario, decoración, equipos informáticos y audiovisuales) de los centros educativos excelentes parece moderno?	67	1	5	4,03	1,243
2	¿Las instalaciones físicas de los centros educativos excelentes (salones, laboratorio, biblioteca, canchas, cafetería, baños) se encuentran en buen estado?	67	1	5	3,31	1,597
3	¿Los profesores de los centro educativos excelentes tienen un aspecto pulcro?	67	1	5	4,27	1,053
4	¿Los materiales relativos con la enseñanza de los centros educativos excelentes (ejemplo manuales, material de apoyo, fotocopias) son de fácil comprensión?	67	1	5	4,10	1,116
5	¿En los centro de estudios excelentes cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos materiales, corregir exámenes, tratar un tema de estudio) lo hacen?	67	1	5	3,96	1,211

6	¿Cuándo los alumnos tienen un problema (por ejemplo diferencias entre compañeros, dificultad para entender la materia, problemas familiares) de los centros educativos excelentes muestran un real interés por resolverlo?	67	1	5	3,91	1,390
7	¿Los centros educativos excelentes desempeñan el servicio (por ejemplo biblioteca, cafetería, aseo, fotocopidora, tramites de certificados) correctamente desde la primera vez?	67	1	5	4,19	1,131
8	¿Los centros educativos excelentes brindan sus servicios a la hora prometida?	67	1	5	4,30	1,087
9	¿Los centros educativos excelentes insisten en tener record sin errores (por ejemplo vigilante, aseadoras, secretarias y docentes tiempo completo)?	67	1	5	4,25	1,106
10	¿Los profesores de los centros educativos excelentes informan a sus estudiantes cuales son exactamente los servicios que brindan?	67	1	5	4,03	1,128
11	¿Los profesores de los centros educativos excelentes brindan un servicio adecuado a sus estudiantes?	67	1	5	4,30	1,000
12	¿Los profesores de los centros educativos excelentes	67	1	5	4,18	0,968

	siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes?					
13	¿Los profesores y directivos de los centros educativos excelentes jamás están demasiados ocupados para atender las solicitudes de los estudiantes?	67	1	5	4,09	0,981
14	¿El comportamiento de los profesores de los centros educativos excelentes despiertan la confianza de los estudiantes?	67	1	5	3,99	1,285
15	¿Los estudiantes de los centros educativos excelentes se sienten seguros con la educación impartida?	67	1	5	4,04	1,036
16	¿Los profesores de los centros educativos excelentes siempre son corteses con los alumnos?	67	1	5	4,10	1,116
17	¿Los profesores de los centros educativos excelentes cuentan con conocimientos suficientes para contestar las preguntas de los estuantes?	67	1	5	4,34	0,897
18	¿Los centros educativos excelente brindan atención personal a sus alumnos?	67	1	5	4,21	1,081
19	¿Los centros Educativos excelentes tienen un horario	67	1	5	4,09	1,138

	de actividades conveniente para todos sus alumnos?					
20	¿Los centros educativos excelentes exigen que sus docentes brinden atención personal a los alumnos?	67	1	5	4,13	1,166
21	¿Los profesores de los centros educativos excelentes parasen realmente interesado en enseñar?	67	1	5	4,18	1,127
22	¿El personal de los centros educativos excelentes comprende mis necesidades e inquietudes específicas?	67	1	5	3,94	1,301
	N válido (por lista)	67				
	Media Aritmetica				4,07688466	0,15362638

Anexo C. Cuestionario SERVQUAL

ESCALA DE MEDICIÓN SERVQUAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA REPÚBLICA DE VENEZUELA

Fecha de visita			Resultado final de la encuesta		Verificado	
Día	Mes	Año	Completa	incompleta	Sí	No
Edad _____					Jornada _____	
Grado _____					Sexo _____	
Años cursados _____						

INSTRUCCIONES

Buenos días / tardes

Estimados alumnos, somos estudiantes de noveno semestre de Administración de Empresas de la Universidad del Valle, Sede Pacífico, estamos desarrollando una investigación sobre la Evaluación de la calidad del servicio en la Institución Educativa República de Venezuela, que consiste en verificar la validez de la escala de medición de calidad **SERVQUAL** para la cual requerimos de su colaboración, mediante el diligenciamiento del siguiente cuestionario.

Muy amablemente le solicitamos responder a las preguntas con mayor sinceridad posible; ya que la información resultante se obligará para calcular la confiabilidad y validez de la escala en mención.

Usted deberá responder de acuerdo con la escala que a continuación se explica:

- TA: Totalmente de acuerdo
- A: De acuerdo
- IN: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- D: En desacuerdo
- TD: Totalmente en desacuerdo
- N: No sabe, no responde

SESIÓN I: EXPECTATIVAS DEL SERVICIO

Esta sesión pretende conocer las expectativas que usted tiene frente a los servicios que ofrecen la la Institución Educativa República de Venezuela.

EXPECTATIVAS		TA	A	IN	D	TD	N
E1	¿El equipamiento (mobiliario, decoración, equipos informáticos y audiovisuales) de los centros educativos excelentes parece moderno?	5	4	3	2	1	
E2	¿Las instalaciones físicas de los centros educativos excelentes (salones, laboratorio, biblioteca, canchas, cafetería, baños) se encuentran en buen estado?	5	4	3	2	1	
E3	¿Los profesores de los centro educativos excelentes tienen un aspecto pulcro?	5	4	3	2	1	
E4	¿Los materiales relativos con la enseñanza de los centros educativos excelentes (ejemplo manuales, material de apoyo, fotocopias) son de fácil comprensión?	5	4	3	2	1	
E5	¿En los centro de estudios excelentes cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos materiales, corregir exámenes, tratar un tema de estudio) lo hacen?	5	4	3	2	1	
E6	¿Cuándo los alumnos tienen un problema (por ejemplo diferencias entre compañeros, dificultad para entender la materia, problemas familiares) de los centros educativos excelentes muestran un real interés por resolverlo?	5	4	3	2	1	
E7	¿Los centros educativos excelentes desempeñan el servicio (por ejemplo biblioteca,	5	4	3	2	1	

	cafetería, aseo, fotocopidora, tramites de certificados) correctamente desde la primera vez?						
E8	¿Los centros educativos excelentes brindan sus servicios a la hora prometida?	5	4	3	2	1	
E9	¿Los centros educativos excelentes insisten en tener record sin errores (por ejemplo vigilante, aseadoras, secretarías y docentes tiempo completo)?	5	4	3	2	1	
E10	¿Los profesores de los centros educativos excelentes informan a sus estudiantes cuales son exactamente los servicios que brindan?	5	4	3	2	1	
E11	¿Los profesores de los centros educativos excelentes brindan un servicio adecuado a sus estudiantes?	5	4	3	2	1	
E12	¿Los profesores de los centros educativos excelentes siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes?	5	4	3	2	1	
E13	¿Los profesores y directivos de los centros educativos excelentes jamás están demasiados ocupados para atender las solicitudes de los estudiantes?	5	4	3	2	1	
E14	¿El comportamiento de los profesores de los centros educativos excelentes despiertan la confianza de los estudiantes?	5	4	3	2	1	
E15	¿Los estudiantes de los centros educativos excelentes se sienten seguros con la educación impartida?	5	4	3	2	1	
E16	¿Los profesores de los centros educativos excelentes siempre son corteses con los alumnos?	5	4	3	2	1	
E17	¿Los profesores de los centros educativos excelentes cuentan con conocimientos suficientes para contestar las preguntas de los estuantes?	5	4	3	2	1	

E18	¿Los centros educativos excelente brindan atención personal a sus alumnos?	5	4	3	2	1	
E19	¿Los centros Educativos excelentes tienen un horario de actividades conveniente para todos sus alumnos?	5	4	3	2	1	
E20	¿Los centros educativos excelentes exigen que sus docentes brinden atención personal a los alumnos?	5	4	3	2	1	
E21	¿Los profesores de los centros educativos excelentes parasen realmente interesado en enseñar?	5	4	3	2	1	
E22	¿El personal de los centros educativos excelentes comprende mis necesidades e inquietudes específicas?	5	4	3	2	1	

SESIÓN II: PERCEPCIÓN DEL SERVICIO							
Esta sesión pretende conocer cómo se siente usted con los servicios brindados por la Institución Educativa República de Venezuela.							
PERCEPCIONES		TA	A	IN	D	TD	N
P1	¿El equipamiento (mobiliario, decoración, equipos informáticos y audiovisuales) de la Institución Educativa República de Venezuela parece moderno?	5	4	3	2	1	
P2	¿Las instalaciones físicas de la Institución Educativa República de Venezuela (salones, laboratorio, biblioteca, canchas, cafetería, baños) se encuentran en buen estado?	5	4	3	2	1	
P3	¿Los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela tienen un aspecto pulcro?	5	4	3	2	1	
P4	¿Los materiales relativos con la enseñanza de la Institución Educativa República de Venezuela (ejemplo manuales, material de apoyo, fotocopias) son de fácil comprensión?	5	4	3	2	1	
P5	¿Cuándo en la Institución Educativa República de Venezuela prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos materiales, corregir exámenes, tratar un tema de estudio) lo hacen?	5	4	3	2	1	
P6	¿Cuándo los alumnos tienen un problema (por ejemplo diferencias entre compañeros, dificultad para entender la materia, problemas familiares) la Institución Educativa República de Venezuela muestra un real interés por resolverlo?	5	4	3	2	1	
P7	¿La Institución Educativa República de Venezuela desempeña el servicio (por ejemplo biblioteca, cafetería, aseo, fotocopidora, tramites de certificados) correctamente desde la primera vez?	5	4	3	2	1	
P8	¿La Institución Educativa República de Venezuela brinda sus servicios a la hora prometida?	5	4	3	2	1	

P9	¿La Institución Educativa República de Venezuela insiste en tener record sin errores (por ejemplo vigilante, aseadoras, secretarias y docentes tiempo completo)?	5	4	3	2	1	
P10	¿Los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela informan a sus estudiantes cuales son exactamente los servicios que brindan?	5	4	3	2	1	
P11	¿Los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela brindan un servicio adecuado a sus estudiantes?	5	4	3	2	1	
P12	¿Los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes?	5	4	3	2	1	
P13	¿Los profesores y directivos de la Institución Educativa República de Venezuela jamás están demasiados ocupados para atender las solicitudes de los estudiantes?	5	4	3	2	1	
P14	¿El comportamiento de los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela despierta la confianza de los estudiantes?	5	4	3	2	1	
P15	¿Los estudiantes de La Institución Educativa República de Venezuela se sienten seguros con la educación impartida?	5	4	3	2	1	
P16	¿Los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela siempre son corteses con los alumnos?	5	4	3	2	1	
P17	¿Los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela cuentan con conocimientos suficientes para contestar las preguntas de los estuantes?	5	4	3	2	1	
P18	¿El centro educativo brinda atención personal a sus alumnos?	5	4	3	2	1	
P19	¿La Institución Educativa República de Venezuela tiene un horario de actividades conveniente para todos sus alumnos?	5	4	3	2	1	
P20	¿La Institución Educativa República de Venezuela exige que sus docentes brinden atención personal a los alumnos?	5	4	3	2	1	
P21	¿Los profesores de la Institución Educativa República de Venezuela parecen realmente interesados en enseñar?	5	4	3	2	1	
P22	¿El personal de la Institución Educativa República de Venezuela comprende mis necesidades e inquietudes específicas?	5	4	3	2	1	
P23	¿Se siente satisfecho con los servicio prestado por la Institución República de Venezuela?	5	4	3	2	1	

AGRADECEMOS SU ATENCIÓN Y COLABORACIÓN PARA EL DESARROLLO DE ESTA ENCUESTA