

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales



Incidencia de la calidad del servicio en la liquidez y rentabilidad de las Instituciones Educativas Adventistas de nivel básico regular del departamento de Puno

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro(a) en Auditoría con
Mención en Auditoría Integral

Autor:

Maryliz Pacoricona Apaza

Yolanda Alvaro Quispe

Karen Smith Quinteros Vega

Asesor:

Dr. Christian Vallejos Angulo

Lima, Setiembre 2023

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Christian Daniel Vallejos Angulo docente principal de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Incidencia de la calidad del servicio en la liquidez y rentabilidad de las Instituciones Educativas Adventistas de nivel básico regular del departamento de Puno”** de autoría de Maryliz Pacoricona Apaza, Yolanda Alvaro Quispe, Karen Smith Quinteros Vega tiene un índice de similitud de 6% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 19 días del mes de diciembre del año 2023



Dr. Christian Daniel Vallejos Angulo

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRO

En Lima, Naña, Villa Unión, el 25 día del mes de septiembre del año 2023, siendo las 15:00 horas se reunieron en la sala virtual <https://adventistas.zoom.us/j/87302873213> de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Edwin Cisneros Gonzales y los demás miembros siguientes:

Secretaria:	Mg. Dany Yudet Millones Liza
Asesor:	Dr. Christian Daniel Vallejos Angulo
Vocal:	Mg. Miluska María Del Carmen Villar Guevara
Vocal:	Mg. Gladys Toyohama Pocco

Con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis de posgrado titulada: **“Incidencia de la calidad de servicio en la liquidez y rentabilidad de las Instituciones Educativas Adventistas de nivel básico regular del departamento de Puno”** de las egresadas: Yolanda Alvaro Quispe, Maryliz Pacoricona Apaza, Karen Smith Quintero Vega, conducentes a la obtención del Grado Académico de Maestro en Auditoria con mención en Auditoría Integral.

El presidente del jurado dio por iniciado el acto académico, invitando a los candidatos a hacer uso del tiempo señalado para su exposición (25'). Concluida la misma, el Presidente del Jurado invitó a los demás miembros a realizar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes que fueron absueltas por las candidatas, el acto fue seguido de un receso de quince minutos para las deliberaciones y el dictamen de Jurado. Vencido el tiempo de las deliberaciones, el Jurado procedió a dejar constancia escrita del resultado en la presente acta, con dictamen siguiente:

APROBADO por UNANIMIDAD calificación: APROBADO CON ESCALA VIGESIMAL 16 ESCALA CUALITATIVA CON NOMINACIÓN DE BUENO, CON MÉRITO MUY BUENO.

El presidente del Jurado hizo alusión a los maestrandos y solicitó a la secretaria la lectura correspondiente para poner en su conocimiento el resultado, terminado el mismo y sin objeción alguna, la presidenta del jurado dio por concluido el acto, en fe de lo cual firman al pie.

Presidente			Secretaria
Candidato			Candidato
Vocal			Vocal

Índice

Resumen.....	5
Abstract.....	5
Introducción.....	6
Revisión de la literatura.....	7
Metodología.....	10
Resultados.....	12
Discusiones.....	17
Conclusiones.....	19
Referencias.....	20
Anexos.....	26

Resumen

El propósito de la presente investigación es presentar los resultados obtenidos durante el desarrollo del proyecto “Incidencia de la calidad del servicio en la liquidez y rentabilidad de las Instituciones Educativas Adventistas de nivel básico regular del departamento de Puno”. Inicialmente se presenta una descripción detallada de los elementos de gestión de calidad para instituciones educativas, los indicadores de rentabilidad e indicadores de liquidez. Se aplicó el modelo SERVQUAL, utilizado para medir las expectativas de los usuarios sobre el servicio educativo. Del análisis comparativo de los niveles alcanzados en cada variable, se puede concluir que la gestión de la calidad contiene elementos fundamentales para gestionar la rentabilidad y liquidez de las instituciones educativas con corte religioso en la región Puno. Los resultados de este estudio tienen el potencial de proporcionar una visión profunda de cómo la calidad puede influir en la sostenibilidad financiera de las instituciones Educativas Adventistas y, por extensión, en el sector educativo religioso en general.

Palabras clave: Gestión de calidad, incidencia, indicador, liquidez, rentabilidad.

Abstract

The purpose of this research is to present the results obtained during the development of the project "Impact of service quality on the liquidity and profitability of Adventist Educational Institutions at the regular basic level in the department of Puno." Initially, a detailed description of quality management elements for educational institutions, profitability indicators, and liquidity indicators is presented. Service quality is a highly relevant aspect for any organization as it greatly influences their success. Therefore, the SERVQUAL model was applied to measure user expectations regarding educational services. Based on the discriminant function obtained and the analyzed statistical data, it can be concluded that quality management has a positive impact on liquidity and profitability financial indicators.

Keywords: Quality management, impact, indicator, liquidity, profitability.

Introducción

Las instituciones educativas son entes fundamentales para el desarrollo de un país, pues estas son parte de aquella fuerza laboral futura de una nación; siendo precisamente las instituciones educativas las responsables de preparar a los individuos a enfrentar el mundo moderno. Debido a este rol tan fundamental es que se necesita que estas puedan alcanzar altos estándares de calidad (Cinkir et al., 2022); al respecto, los estudios establecen que la calidad de servicio es atribuida a la brecha entre las expectativas del cliente versus sus percepciones (Arrieta & Avolio, 2020) (Armawan et al., 2023) (Ramos et al., 2020).

Independientemente al concepto que pueda abarcar la calidad de servicio, nace la pregunta, ¿cuál podría ser la ventaja de tener esta buena práctica?, las investigaciones han demostrado que una alta calidad de servicio constituye una ventaja de suma importancia tal como la retención, buena reputación, confianza, fidelización del usuario y un componente en la gestión y éxito organizacional (Abu-Al-Aish & Love, 2013) (Bsharat & Bsharat, 2023) (Arslan et al., 2022) (Prakash, 2021) (Araya-Castillo et al., 2022); todo lo referido es importante, pero en un sentido tangible, cómo podría la calidad de servicio incidir en específicamente en los estados financieros. Si bien, las instituciones educativas, cumplen un rol importante en la sociedad, no todas tienen fines de lucrar; pues ponen como prioridad el bienestar de la comunidad, procurando la inversión en infraestructura, personal docente y recursos didácticos de buena calidad que impulse a una mejor enseñanza-aprendizaje.

De este modo, se hace énfasis a la liquidez y rentabilidad como elementos esenciales para garantizar, en cierta medida, la continuidad de las operaciones educativas, pues es necesario tomar en cuenta que la falta de liquidez pone en riesgo el correcto funcionamiento de una institución, evitando el cumplimiento con su misión educativa. De este modo, se hace un énfasis especial basados en los antecedentes que establecen que la liquidez se relaciona con la rentabilidad (Duan & Niu, 2020) (Jaworski & Czerwonka, 2021), siendo además una forma de conseguir esta liquidez, una gestión eficaz que de soporte a las empresas para lograr tener una rentabilidad sostenible en el tiempo (Alom, 2018); en este contexto, se establece que dentro de la gestión eficaz, se encuentra la calidad de servicio, la misma que podría tener un impacto positivo en la liquidez y rentabilidad.

A partir de lo referido en los párrafos anteriores y tomando en cuenta que la calidad de servicio asume un rol muy importante respecto a la misión de las instituciones educativas y es

considerado como un pilar sobre el cual descansa la estabilidad financiera, se plantea como objetivo analizar la incidencia de la calidad del servicio en la rentabilidad y liquidez de las Instituciones Educativas Adventistas de nivel básico regular del departamento de Puno.

1. Revisión de la literatura

1.1 Liquidez

Es un término que se vincula con las actividades económicas específicas de una institución, su incremento es un reflejo del alto crecimiento económico institucional, que impulsa a la inversión (Beck et al., 2023). Es así como la liquidez es considerada como aquella capacidad de una entidad para convertir sus activos en efectivo o en otros activos líquidos de manera rápida y sin pérdida significativa de valor (Esupiñan, 2020). En otras palabras, es la medida de la facilidad con la que una institución puede cumplir con sus obligaciones financieras en un corto plazo. Por otro lado, este término contable es esencial por los siguientes motivos:

- ✓ Pago puntual de salarios y gastos operativos: Una institución educativa depende en gran medida de su personal para funcionar correctamente. La liquidez garantiza que la institución pueda pagar los salarios y los gastos operativos a tiempo, lo que es esencial para mantener un ambiente de trabajo estable y eficiente.
- ✓ Inversiones en mejoras: Las instituciones educativas a menudo necesitan invertir en mejoras, ya sea en infraestructura, tecnología o recursos didácticos. La liquidez proporciona los fondos necesarios para realizar estas inversiones y mantener la calidad de la educación ofrecida.
- ✓ Resistencia ante imprevistos: La liquidez permite a la institución enfrentar situaciones inesperadas, como la disminución de matrículas o emergencias financieras, sin tener que recurrir a préstamos costosos o despedir personal.
- ✓ Cumplimiento de obligaciones a corto plazo: Las instituciones educativas a menudo tienen obligaciones financieras a corto plazo, como préstamos o pagos de proveedores. Mantener niveles adecuados de liquidez garantiza que puedan cumplir con estas obligaciones sin problemas.

Indicadores de liquidez

Indicador	Concepto	Ecuación
Razón corriente	La <i>razón corriente</i> es uno de los indicadores financieros que nos permiten determinar el índice de liquidez de una empresa.	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$ (1)
Prueba ácida	La <i>prueba ácida</i> es uno de los indicadores financieros utilizados para medir la liquidez de una empresa, para medir su capacidad de pago.	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$ (2)
Capital neto de trabajo	El <i>capital neto de trabajo</i> se define como la diferencia entre los activos circulantes y los pasivos a corto plazo con que cuenta la empresa. Si los activos exceden a los pasivos, se dice que la empresa tiene un "capital neto de trabajo positivo".	$\text{activo corriente} - \text{pasivo corriente}$ (3)

Fuente: (Fontalvo et al., 2011)

1.2 Rentabilidad: La rentabilidad se refiere a la capacidad de generar ganancias o beneficios a partir de una inversión o actividad específica, es aquella que tiene la capacidad de medir los beneficios que surgen como resultado del despliegue de los activos sin tomar en consideración la forma en que éstos han sido financiados (Santiesteban et al., 2020). A partir de este concepto, se establece que en el contexto de las instituciones educativas, la rentabilidad se relaciona con la eficiencia y efectividad en la gestión de recursos para lograr sus objetivos educativos y financieros. Esta tiene algunos relevantes tales como:

- ✓ Sostenibilidad financiera: La rentabilidad asegura que la institución pueda cubrir sus costos operativos, invertir en mejoras y crecimiento, y mantener su calidad educativa sin depender exclusivamente de fuentes externas de financiamiento.
- ✓ Competitividad: Una institución educativa rentable puede invertir en la mejora de su infraestructura, tecnología y programas académicos, lo que la hace más atractiva para estudiantes y padres de familia en un mercado educativo cada vez más competitivo.
- ✓ Innovación y calidad: La rentabilidad permite la inversión en la capacitación de profesores, la adopción de metodologías de enseñanza innovadoras y la actualización de recursos didácticos, lo que contribuye a la mejora continua de la calidad educativa.

Indicadores de rentabilidad

Indicador	Concepto	Ecuación
Margen bruto	El <i>margen bruto</i> es un indicador de rentabilidad que se define como la utilidad bruta sobre las ventas netas, y expresa el porcentaje determinado de utilidad bruta que se está generando por cada peso vendido.	$\frac{\text{utilidad bruta}}{\text{ingresos operacionales}} \times 100$ (4)
Margen operacional	Indicador de rentabilidad que se define como la utilidad operacional sobre las ventas netas e indica si el negocio es o no lucrativo en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido financiado.	$\frac{\text{utilidad operacional}}{\text{ingresos operacionales}} \times 100$ (5)
Margen neto	Es un indicador de rentabilidad que se define como la utilidad neta sobre las ventas netas. La utilidad neta es igual a las ventas netas, menos el costo de ventas, menos los gastos operacionales, menos la provisión para impuesto de renta, más otros ingresos menos otros gastos. Esta razón por sí sola no refleja la rentabilidad del negocio.	$\frac{\text{ganancias y pérdidas}}{\text{ingresos operacionales}} \times 100$ (6)
Utilidad operacional	También llamada utilidad proveniente de las operaciones, la cual muestra las relaciones entre los ingresos obtenidos de clientes y los gastos en los cuales se incurre para producir estos ingresos.	$\text{margen de contribución} - \text{costos fijos}$ (7)

Fuente: (Fontalvo et al., 2011)

1.3 Calidad de servicio

García-Salirrosas, 2020; Ramos et al., (2020) establecen que la esta variable es vista por las instituciones como una decisión estratégica para procurar la satisfacción de las necesidades de los usuarios, logrando así posiciones competitivas frente a la competencia. Además, Casanoves et al., (2018) afirman que la calidad de servicio es un factor clave para mejorar la imagen institucional, atrayendo así a más clientes y generando mayores ingresos; de este modo, es importante dar mayor énfasis a la búsqueda de alternativas que conduzcan a la mejora continua de la calidad educativa. Dentro de los modelos que dan énfasis a la calidad de servicio, se puede encontrar a SERVPERF ((Moiescu & Gică, 2014), SERVQUAL (Murray et al., 2019) modelo de expectativas (Vega et

al., 2017), SERVQUALing (Cadena-Badilla et al., 2020). Para el caso de este estudio, se aplicó el modelo SERVQUAL.

1.3.1 Modelo SERVQUAL

Esta métrica está conformada por 05 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Cadena-Badilla et al., 2020); donde los elementos tangibles está referido a los materiales, equipos u otras condiciones físicas que la empresa pone a disposición del usuario; fiabilidad, capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus promesas; capacidad de respuesta, es la habilidad que tienen las empresas para atender en el tiempo adecuado a los clientes/usuarios; seguridad, es el enfoque que permite brindar a los clientes la protección necesaria que reduzca sus preocupaciones respecto a los servicios o productos que recibe; y empatía, es la disponibilidad del personal de una empresa para recibir y atender a los clientes (Parasuraman et al., 1985) (Gronroos, 1982).

2. Metodología

La presente investigación posee un enfoque cuantitativo pues este estudio pretendió medir la calidad de servicio a través de la métrica SERVQUAL, el mismo que está constituido por una serie de ítems con opciones de respuesta en escala de Likert, permitiendo de este modo el tratamiento estadístico respectivo (Herrera & Gallardo, 2014). Además, este estudio es no experimental, de corte transversal; no experimental porque la variable de estudio no ha sido manipulada bajo ninguna circunstancia (Mata, 2019). Por otro lado, para analizar la variable calidad de servicio, se hizo un estudio de corte transversal por su temporalidad, pues la encuesta se tomó en un solo momento y para medir la liquidez y rentabilidad fue de corte longitudinal pues la información de estados financieros se dio durante los meses de enero a mayo 2023. (Caïs et al., 2014).

Para fines de cumplir con el objetivo de investigación, este estudio solicitó la autorización del comité de ética de la Universidad Peruana Unión y directivos de las instituciones educativas, luego de obtener la autorización, se procedió a aplicar el cuestionario previo consentimiento informado; posteriormente se aplicaron los indicadores financieros de rentabilidad y liquidez para finalmente realizar el procesamiento estadístico y análisis de los resultados obtenidos.

Instrumento: Para medir la calidad de servicio, se aplicó el cuestionario SERVQUAL, propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry y adaptado por Numpaque-Pacabaque & Rocha-Buelvas, (2016), el mismo que queda constituido por cinco ítems con opciones de respuesta en escala de Likert 0-4 donde 0 representa totalmente en desacuerdo y 4 totalmente de acuerdo. Respecto a la liquidez y rentabilidad, se realizó el análisis económico - financiero aplicando el indicador de prueba acida para medir la liquidez y el margen bruto para medir la rentabilidad, según datos extraídos de los estados financieros al cierre de mayo-2023.

Población y muestra: padres de familia quedando en total una muestra de 1128 usuarios que pertenecen a las 08 instituciones educativas seleccionadas para este estudio, tomando en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

- ✓ Criterios de inclusión: padres de familia cuyos hijos tienen matricula vigente en las instituciones educativas para el año 2023.
- ✓ Criterios de exclusión: padres de familia que no tienen matricula vigente en las instituciones educativas para el año 2023.

Por otro lado, para poder determinar los niveles de rentabilidad y liquidez, se tomaron criterios de calificación tales como como alto, medio y bajo, tal como lo refieren los autores (Contreras & Palacios, 2016; De La Hoz Suárez et al., 2008) quedando los indicadores que se evidencian en la tabla 1 y 2.

Tabla 1

Calificación nivel de rentabilidad

Alto	Medio	Bajo
Entre 11 y 20%	De 5 a 10%	Menor a 5%

Fuente: Contreras & Palacios (2016)

Tabla 2

Calificación nivel de liquidez

Alto	Medio	Bajo
Entre 4 a 5	Entre 3-4	Menor a 3

Fuente: De La Hoz Suárez et al., (2008)

3. Resultados

En la tabla 3 se puede apreciar que la fiabilidad se verificó de acuerdo con los altos valores que toma el alfa de Cronbach del constructo analizado.

Tabla 3

Fiabilidad del instrumento

Calidad del servicio	Alfa de Cronbach
Elementos tangibles	0.776
Fiabilidad	0.7
Capacidad de Respuesta	0.853
Empatía	0.825
Seguridad	0.81

Para analizar la incidencia de la calidad del servicio en la rentabilidad y liquidez de las instituciones educativas de nivel básico regular del Departamento de Puno se presenta el resultado del cuestionario SERVQUAL y de los indicadores de rentabilidad y liquidez, comparándolos en los diferentes niveles alcanzados y realizando inferencias lógicas sobre el conocimiento de las Instituciones y su ámbito de desarrollo.

Tabla 4

Resultado general de calidad de servicio, rentabilidad y liquidez

Niveles	Calidad del servicio		Indicador de rentabilidad	Indicador de liquidez
	Recuento	%		
Bajo	19.40	2	0.37	
Medio	213.20	19		1.17
Alto	895.40	79		
Total	1128	100		

Como se observa en la tabla 4 las instituciones educativas se encuentran en un nivel alto de gestión de la calidad de servicio (79%), mientras que el nivel de rentabilidad es bajo (0,37) y la liquidez está en el nivel medio (1,17). Es de notar también que solo 2% se encuentra en nivel bajo en su percepción de la calidad del servicio recibido. Si bien es cierto existen Instituciones educativas con nivel de rentabilidad alta, la mayoría de Instituciones presenta rendimientos bajos lo que

conlleva a que el conjunto de las instituciones educativas de nivel básico regular del Departamento de Puno, presente niveles generales bajos de esta variable.

Para analizar la incidencia de la calidad del servicio en la liquidez y rentabilidad de cada una de las 8 instituciones educativas, se presenta el resultado del cuestionario SERVQUAL aplicado a las instituciones educativas.

Tabla 5

Resultados generales de calidad de servicio, rentabilidad y liquidez por institución

Institución	Servicio de calidad			Indicador de rentabilidad		Indicador de liquidez	
	Nivel	Recuento	%	Nivel	%	Nivel	
Colegio Adventista Americana	Bajo	4.8	1.28	Bajo		Bajo	
	Medio	61.6	16.47	Medio		Medio	
	Alto	307.6	82.25	Alto	12.11	Alto	4.31
	Total	374	100				
Colegio Adventista Luciano Chambi - Desaguadero	Bajo	1.4	1.69	Bajo		Bajo	0.19
	Medio	5.4	6.51	Medio		Medio	
	Alto	76.2	91.81	Alto	14.66	Alto	
	Total	83	100				
Colegio Adventista Mariscal Castilla - Ilave	Bajo	0	0	Bajo		Bajo	0.34
	Medio	3.8	4.13	Medio	6.57	Medio	
	Alto	88.2	95.87	Alto		Alto	
	Total	92	100				
Colegio Adventista Branden	Bajo	0.2	0.3	Bajo	-11.69	Bajo	0.29
	Medio	18.6	27.76	Medio		Medio	
	Alto	48.2	71.94	Alto		Alto	
	Total	67	100				
Colegio Adventista Edén	Bajo	3.2	3.6	Bajo	-9.44	Bajo	0.13
	Medio	22.2	24.94	Medio		Medio	
	Alto	63.6	71.46	Alto		Alto	

	Total	89	100				
Colegio Adventista	Bajo	4	1.93	Bajo	-9.74	Bajo	
Puno	Medio	45.8	22.13	Medio		Medio	3.58
	Alto	157.2	75.94	Alto		Alto	
	Total	207	100				
Colegio Adventista	Bajo	1.6	2.25	Bajo	0.23	Bajo	0.11
Arturo Carcagño - Azángaro	Medio	26.2	36.9	Medio		Medio	
	Alto	43.2	60.85	Alto		Alto	
	Total	71	100				
Colegio Adventista	Bajo	4.2	2.9	Bajo	0.22	Bajo	0.38
Belén	Medio	29.6	20.41	Medio		Medio	
	Alto	111.2	76.69	Alto		Alto	
	Total	145	100				

Se observa que en la Tabla 5, el Colegio Adventista Americana es la única Institución que se encuentra en el nivel alto en las 3 variables (Gestión de calidad 82%, rentabilidad 12,11 y liquidez de 4,31), dicha institución educativa está ubicada en la ciudad de Juliaca y además es una de las que cuenta con mayor cantidad de usuarios del servicio educativo. En ese sentido al ser la ciudad de Juliaca un punto financiero estratégico en la región Puno, se podría considerar que la institución americana presenta usuarios que poseen un ingreso regular, periódico y suficiente, frente a usuarios de zonas de poco flujo comercial cuyos ingresos son esporádicos y muchas veces no consideran la educación como prioridad.

En la tabla 5 también se observa que solamente dos colegios se encuentran en un nivel alto de rentabilidad (Colegio Adventista Americana 12,11, Colegio Adventista Luciano Chambi 14,66), encontrándose a los demás colegios en los niveles medio y bajo inclusive algunos con rendimientos negativos (Colegio Adventista Branden -11,69, Edén - 9,44 y Puno -9,74). Se identifica también que en el caso del Colegio Adventista Puno es el segundo colegio en cantidad de estudiantes (534), lo que implica que los rendimientos negativos están centrados en sus altos costos operativos.

Según la tabla 5, los colegios Adventistas Edén y Belén en comparación con las demás instituciones educativas, se encuentran con porcentajes menores en el nivel bajo de gestión de calidad (3.60% y 2.90% respectivamente), así como también se encuentran en el nivel bajo de liquidez (0.13 y 0.38 respectivamente) y rentabilidad (-9.44 y 0.22 respectivamente). Siendo que tienen los menores porcentajes en nivel bajo de calidad. También se observa que los colegios con rendimiento negativo son Colegios Adventistas Edén, Branden y Puno (-9.44, -11.69 Y -9.74 respectivamente) aunque presentan niveles altos en gestión de calidad (71.46%, 71.94% y 75.94% respectivamente). Los rendimientos negativos podrían atribuirse a no haber alcanzado el punto de equilibrio o algunas eventualidades operativas.

Según la misma tabla, Los colegios adventistas Branden (0,29), Edén (0.13) y Arturo Carcaño (0,11) presentan los menores niveles de liquidez entre las instituciones, además, son los colegios con menor cantidad de población (67, 89 y 71 respectivamente).

Para analizar los factores de mayor relevancia en la calidad del servicio se presenta la tabla 6 por instituciones y con promedios de los resultados del cuestionario de servicio de calidad por dimensiones.

Tabla 6

Niveles por cada dimensión de la calidad de servicio.

Dimensio nes		Colegio Adventista Americana		Colegio Adventista Luciano Chambi - Desaguadero		Colegio Adventista Mariscal Castilla - Ilave		Colegio Adventista Branden		Colegio Adventista Edén		Colegio Adventista Puno		Colegio Adventista Arturo Carcaño - Azangaro		Colegio Adventista Belén	
		Recu ento	%	Rec uent o	%	Rec uent o	%	Rec uent o	%	Rec uent o	%	Recu ento	%	Rec uent o	%	Recu ento	%
Elemen tos tangibl es	Bajo	3	0.8	3	3.6	0	0	0	0	16	18	1	0.5	2	2.8	3	2.1
	Medio	103	27.5	13	15.7	4	4.3	22	32.8	14	15.7	65	31.4	32	45.1	56	38.6
	Alto	268	71.7	67	80.7	88	95.7	45	67.2	59	66.3	141	68.1	37	52.1	86	59.3
	Total	374	100	83	100	92	100	67	100	89	100	207	100	71	100	145	100
Fiabilidad	Bajo	2	0.5	2	2.4	0	0	0	0	0	0	1	0.5	1	1.4	5	3.4
	Medio	30	8	0	0	0	0	22	32.8	16	18	14	6.8	31	43.7	46	31.7
	Alto	342	91.4	81	97.6	92	100	45	67.2	73	82	192	92.8	39	54.9	94	64.8

	Total	374	100	83	100	92	100	67	100	89	100	207	100	71	100	145	100
Capacidad de Respuesta	Bajo	15	4	2	2.4	0	0	0	0	0	0	9	4.3	1	1.4	9	6.2
	Medio	52	13.9	0	0	9	9.8	6	9	35	39.3	54	26.1	8	11.3	13	9
	Alto	307	82.1	81	97.6	83	90.2	61	91	54	60.7	144	69.6	62	87.3	123	84.8
	Total	374	100	83	100	92	100	67	100	89	100	207	100	71	100	145	100
Empatía	Bajo	4	1.1	0	0	0	0	1	1.5	0	0	9	4.3	2	2.8	2	1.4
	Medio	88	23.5	12	14.5	1	1.1	21	31.3	33	37.1	57	27.5	30	42.3	25	17.2
	Alto	282	75.4	71	85.5	91	98.9	45	67.2	56	62.9	141	68.1	39	54.9	118	81.4
	Total	374	100	83	100	92	100	67	100	89	100	207	100	71	100	145	100
Seguridad	Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2.8	2	1.4
	Medio	35	9.4	2	2.4	5	5.4	22	32.8	13	14.6	39	18.8	30	42.3	8	5.5
	Alto	339	90.6	81	97.6	87	94.6	45	67.2	76	85.4	168	81.2	39	54.9	135	93.1
	Total	374	100	83	100	92	100	67	100	89	100	207	100	71	100	145	100

En la tabla 6, respecto a la dimensión de elementos tangibles se observa, que todas las instituciones se encuentran con mayor porcentaje en el nivel alto, y dos de ellas presentan 0% en el nivel bajo (Colegio Adventista Mariscal Castilla - Ilave y Colegio Adventista Branden). Lo que implica que el usuario percibe que la infraestructura y equipamiento favorece la calidad de servicio educativo.

Con respecto a la dimensión fiabilidad en la tabla 6 se observa que todas las instituciones se encuentran en el nivel alto destacando el Colegio Adventista Mariscal castilla, que tiene el 100% en el nivel alto, así mismo tres instituciones tienen 0% en el nivel bajo (Colegio Adventista Branden, Colegio Adventista Edén, Colegio Adventista Mariscal). Esto quiere decir que los usuarios perciben que la institución educativa brinda un servicio de manera cuidadosa.

La dimensión capacidad de respuesta, presenta los mayores porcentajes en el nivel alto destacando tres instituciones con 0 % en el nivel bajo (Colegio Adventista Branden, Colegio Adventista Edén, Colegio Adventista Mariscal). Los que indica que los usuarios perciben que la atención y solución a sus requerimientos son rápidos.

Así mismo, respecto a la dimensión empatía, se muestra que los mayores porcentajes de

todas las instituciones se encuentran en el nivel alto, destacando tres instituciones con 0% en el nivel bajo (Colegio Adventista Luciano, Colegio Adventista Mariscal, Colegio Adventista Edén). Esto significa que los usuarios sienten satisfacción por la atención individualizada y buena disposición en la atención, por lo cual perciben un mejor compromiso de la institución hacia ellos.

Finalmente, la tabla 6, muestra que en la dimensión seguridad todas las instituciones presentan los mayores porcentajes en el nivel alto, destacando seis instituciones que presentan 0% en el nivel bajo (Colegio Adventista Americana, Colegio Adventista Luciano Chambi, Colegio Adventista Mariscal Castilla, Colegio Adventista Branden, Colegio Adventista Edén, Colegio Adventista Puno). Así mismo la institución con menor porcentaje en el nivel alto es el Colegio Adventista Arturo Carcagño - Azángaro (54.9%). Lo que indica que los usuarios confían en la educación adventista, además de sentir seguridad de su integridad física dentro de sus instalaciones.

4. Discusiones

La investigación permitió establecer que, en las cinco dimensiones de la calidad de servicio, las 8 instituciones educativas religiosas muestran un nivel alto de su percepción de la calidad del servicio, aunque desde el punto de vista financiero, esta adolece de mejores niveles de rentabilidad y liquidez, estos resultados dan apertura a un nuevo conocimiento respecto al equilibrio entre la misión de una institución religiosa y las necesidades financieras dentro del entorno educativo sin fines de lucro; si bien, es innegable que las instituciones religiosas profesan un firme compromiso con el desarrollo comunitario y el servicio al prójimo, este estudio se convierte en una evidencia muy distinta a cualquier otra actividad comercial, pues según la literatura científica, la calidad de servicio tiene la capacidad de generar rentabilidad a través de la retención de los clientes (Santiesteban et al., 2011) (Persad et al., 2023) (Kumar, 2022) (Y. Millones-Liza & Garcia-Salirrosas, 2021).

Siendo así, este estudio demuestra de manera empírica que en las instituciones con esta particularidad (religiosas) prevalece el servicio abnegado sobre la rentabilidad (Huamán et al., 2022). Esto puede traducirse en que las instituciones en estudio tienen un enfoque cuya base es el bienestar y desarrollo de los estudiantes; de este modo, es importante que estas instituciones puedan operar de modo que generen rentabilidad y liquidez pues es una de las maneras para invertir

en mejoras educativas, infraestructura y otros factores importantes (Othman et al., 2020) (Mohammed & Mahmood, 2022).

Así también, se ha identificado que las instituciones educativas, según sus estados financieros no presentan valores en el rubro costo de ventas, ante ello, se tendría que verificar si las instituciones educativas muestran deficiencia del cálculo del costo de ventas, para poder ayudar en la gestión, pues queda demostrado que financieramente, este rubro ayuda a determinar la utilidad bruta que es la representación de la ganancia en su primer nivel (Arellano, 2019; Boschin & Metz, 2009). Por otro lado, este estudio encontró que la dimensión de seguridad explica en gran medida la satisfacción de los usuarios del servicio. Siendo la dimensión de seguridad de suma importancia en la calidad del servicio que brinda cada Institución educativa (Guillén et al., 2020), este comportamiento es repetitivo en otros contextos comerciales, según sustentan (García-Salirrosas et al., 2023; Millones-Liza & García-Salirrosas, 2022; Moon & Armstrong, 2020; Schmidt et al., 2009) al evidenciar que en tanto más seguro se sienta un cliente o usuario, mayor satisfacción tendrá, pues esta percepción los impulsa a tomar decisiones efectivas cuando desean adquirir un servicio o producto.

Finalmente, de los hallazgos del presente estudio se desprende que la satisfacción de los usuarios está influenciada por diferentes elementos resaltando la empatía, es decir que los usuarios esperan y sienten una buena disponibilidad del personal para recibir y atender sus necesidades; al respecto, se han identificado otros antecedentes que establecen que cuando los clientes sienten la disposición de ayudar por parte de los empleados, estos se sienten satisfechos pues sienten una experiencia personalizada, sintiendo además que sus necesidades son prioritarias, constituyendo este hecho un vínculo de confianza entre el cliente/usuario y la empresa (Doss et al., 2023) (Coronel et al., 2019).

A partir de los resultados se sugieren futuras investigaciones que describan cuáles son las estrategias de sostenibilidad de este tipo de colegios, pues según se sabe, llevan muchos años brindando servicios educativos y se vienen manteniendo con el pasar del tiempo; además de identificar cuál es el plan de contingencia que estos tienen en el caso les toque enfrentar dificultades financieras.

CONCLUSIONES

Al analizar los resultados, desde la óptica del modelo de calidad de servicio SERVQUAL se verifica que las instituciones educativas de nivel básico regular del departamento de Puno presentan en su mayoría niveles de rentabilidad y liquidez bajos y altos niveles en la gestión de la calidad.

Respecto al objetivo 4 los factores de mayor relevancia de calidad de servicio son fiabilidad y seguridad con porcentajes promedio para todas las instituciones educativas de 84.93% fiabilidad y 85.99% para seguridad en el nivel alto.

Respecto al segundo objetivo específico se detectó que solo dos instituciones presentan niveles altos de rentabilidad siendo el Colegio Adventista Americana (12,11) y el Colegio Adventista Luciano Chambi (14.66) y tres de ellas presentan rendimiento negativo con porcentajes de: -11.69, -9.74 y 9.44, siendo el valor bajo y medio el de mayor tendencia.

Sobre el primer objetivo específico las instituciones Colegio Adventista Branden, Colegio Adventista Edén y Colegio Adventista Carcagño) así como la institución a Colegio Adventista Americana presenta nivel alto en la liquidez

5. Referencias

- Abu-Al-Aish, A., & Love, S. (2013). Factors influencing students' acceptance of m-learning: An investigation in higher education. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 14(5), 82–107. <https://doi.org/10.19173/irrodl.v14i5.1631>
- Alom, K. (2018). Liquidity and Profitability: A Co-Integration Study. *Review of Pacific Basin Financial Markets and Policies*, 21(2). <https://doi.org/10.1142/S021909151850011X>
- Araya-Castillo, L., Bernardo, M., Ganga, F., & Oradini, N. (2022). Proposal, development and validation of the scale: Distance Higher Education Service Quality (DIHESQ). *Apuntes*, 49(91), 159–188. <https://doi.org/10.21678/apuntes.91.1318>
- Arellano, O. (2019). El método de costos ABC y su aplicación en la Universidad Nacional de Chimborazo. *Quipukamayoc*, 27(55), 31–38. <https://doi.org/10.15381/quipu.v27i55.16481>
- Armawan, I., Sudarmiatin, Hermawan, A., & Rahayu, W. P. (2023). The effect of social media marketing, SerQual, eWOM on purchase intention mediated by brand image and brand trust: Evidence from black sweet coffee shop. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 141–152. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.11.008>
- Arrieta, M., & Avolio, B. (2020). Factors of higher education quality service: The case of a Peruvina University. *Quality Assurance in Education*, 28(4), 219–238. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/QAE-03-2020-0037>
- Arslan, Z., Emre, O., Keskiniliç, A., & Özyazici, K. (2022). Evaluation of Preschool Education Institutions “Service and Quality Level In Meeting Parents” Expectations. In *Çukurova University. Faculty of Education Journal* (Vol. 51, Issue 1). <https://doi.org/10.14812/cufej.941065>
- Beck, T., Döttling, R., Lambert, T., & van Dijk, M. (2023). Liquidity creation, investment, and growth. In *Journal of Economic Growth* (Vol. 28, Issue 2). Springer US. <https://doi.org/10.1007/s10887-022-09217-1>
- Boschin, M., & Metz, N. (2009). Gestión de costos en instituciones educativas. *Revista Digital Del Instituto Internacional de Costos*, 5, 563–587.

Bsharat, M., & Bsharat, S. (2023). The factors influencing the decision to accept QoS of cloud service in Palestinian education sector: A survey. *Educ Inf Technol*.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10639-022-11236-9>

Cadena-Badilla, J. M., Heredia Bustamante, J. A., Hernández León, R., & Vásquez Quiroga, J. (2020). Validez factorial del Instrumento SERVQUALing en la medición del nivel de servicio a clientes por los restaurantes de Sonora, México / Factorial validity of the SERVQUALing instrument in the measurement of the level of service to customers by restaurants. *Año, 13*(7), 99–116.

Caïs, J., Folguera, L., & Formoso, C. (2014). *Cuadernos metodológicos*.

<https://books.google.com.pe/books?id=oI6lBAAAQBAJ&pg=PA33&dq=corte+longitudinal+en+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjwJy9pdj1AhXBILkGHfKBABoQ6AF6BAGIEAI#v=onepage&q&f=false>

Casanoves Boix, J., Küster Boluda, I., & Vila López, N. (2018). ¿Por qué las instituciones de educación superior deben apostar por la marca? *Revista de Investigación Educativa, 37*(1), 111–127. <https://doi.org/10.6018/rie.37.1.291191>

Cinkir, S., Yildiz, S., & Kurum, G. (2022). The Effect of Undergraduate Students' Perceived Service Quality on Student Commitment. *SAGE Open, 12*(2).

<https://doi.org/10.1177/21582440221096134>

Contreras, R., & Palacios, F. (2016). Rentabilidad financiera y liquidez corriente de las empresas del sector industrial que negocian en la Bolsa de Valores de Lima, 2011-2014. *Valor Contable, 4*(2), 2011–2014. <https://doi.org/10.17162/riu.v4i2.690>

Coronel, J., Basantes, R., & Vinuesa, A. (2019). Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador). *Revista Espacios, 40*(7), 9.

<http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400709.html>

De La Hoz Suárez, B., Ferrer, M., & De La Hoz Suárez, A. (2008). Profitability indicators: Tools for financial decision making in mid-category hotels in Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales, 14*(1), 88–109.

- Doss, L., Jayapal, G., Ganesan, S., & Michael, J. (2023). Impact of service quality dimensions on customer satisfaction in priority sector lending. *International Journal of Applied Economics, Finance and Accounting*, 17(1), 30–38. <https://doi.org/10.33094/ijaefa.v17i1.1006>
- Duan, Y., & Niu, J. (2020). Liquidity creation and bank profitability. *North American Journal of Economics and Finance*, 54(August 2019), 101250. <https://doi.org/10.1016/j.najef.2020.101250>
- Esupiñan, R. (2020). *Análisis Financiero y de Gestión*.
- Fontalvo, T., Vergara, J., & De La Hoz, E. (2011). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la zona industrial vía 40. *Pensamiento y Gestión*, 48.
- García-Salirrosas, E. (2020). Satisfaction of university students in virtual education in a COVID-19 scenario. *Paper Presented at the ACM International Conference Proceeding Series*, 41–47. <https://doi.org/10.1145/3446590.3446597>
- García-Salirrosas, E., Rondon-eusebio, R., Millones-liza, D., & Bejarano-Auqui, J. (2023). e-RetailTest : Scale to Assess the Attitude of Consumers towards E-Commerce in the Retail Sector. *Sustainability*, 15(6). <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su15064964>
- Gronroos, C. (1982). An Applied Service Marketing Theory. *European Journal of Marketing*, 16(7), 30–41. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/EUM00000000004859>
- Guillén, A., Liébana-Cabanillas, F., Sánchez-Fernández, J., & Herrera, L. (2020). Assessing university students' perception of academic quality using machine learning. *Applied Computing and Informatics*. <https://doi.org/10.1108/aci-06-2020-0003>
- Herrera, & Gallardo. (2014). *Métodos y técnicas cuantitativas de análisis en la investigación educativa Quantitative Methods and Techniques for Analysis in Educational*. January 2012, 5.
- Huamán, C., Córdova, A., Romero-Carazas, R., & Apaza, I. (2022). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una institución básica regular. *Revista Ñeque*, 5(12), 296–306. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i12.81>
- Jaworski, J., & Czerwonka, L. (2021). Meta-study on the relationship between profitability and liquidity of enterprises in macroeconomic and institutional environment. *Decision*, 48(2), 233–

246. <https://doi.org/10.1007/s40622-021-00280-y>

Kumar, S. (2022). Effect of corporate social responsibility on consumer retention for FMCG industries: a deep learning analysis of professional students of Odisha. *Complex & Intelligent Systems*, 8(2), 885–907. <https://doi.org/10.1007/s40747-021-00537-0>

Mata, L. (2019). *Diseños de investigacion con enfoque cuantitativo de tipo no experimental- Investigalia*.

Millones-Liza, D., & García-Salirrosas, E. (2022). Development and validation of a self-assessment scale of job performance in teleworking. In *2022 8th International Conference on E-Business and Mobile Commerce (ICEMC 2022) May 13-15, 2022, Seul, Republic of Korea*. ACM, 5. <https://doi.org/10.1145/3543106.3543134>

Millones-Liza, Y., & Garcia-Salirrosas, E. (2021). Analysis of the loyalty and intention to return of the university student: Challenges of educational management in a crisis context. *The 2021 12th International Conference on E-Business, Management and Economics ICEME 2021*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1145/3481127.3481193>

Mohammed, A., & Mahmood, M. (2022). Quality Service, Customer Retention, and the mediating role of customer satisfaction on: an exploratory study in healthcare institutions in Mosul City. *Quality - Access to Success*, 23(187), 87–92. <https://doi.org/10.47750/QAS/23.187.10>

Moisescu, O., & Gică, O. (2014). The impact of service quality on customer behavioral loyalty in the case of travel agencies from Romania. *Amfiteatru Economic*, 16(SpecialIssue.8), 1191–1204.

Moon, Y., & Armstrong, D. (2020). Service quality factors affecting customer attitudes in online-to-offline commerce. In *Information Systems and e-Business Management* (Vol. 18, Issue 1). Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/s10257-019-00459-y>

Murray, J., Elms, J., & Curran, M. (2019). Examining empathy and responsiveness in a high-service context. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 47(12), 1364–1378. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-01-2019-0016>

Numpaque-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS

para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de La Facultad de Medicina*, 64(4), 715. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>

Othman, B., Weijun, H., Huang, Z., Xi, J., & Ramsey, T. (2020). Effect of service quality on service value and customer retention for clothing store brands in China. *Tekstilec*, 63(4), 242–255. <https://doi.org/10.14502/Tekstilec2020.64.242-255>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>

Persad, G., Farrell, P., Alonzo-Williams, C., & Sargeant, R. (2023). Towards a model of service excellence at a community college in Trinidad and Tobago. *Quality Assurance in Education*, 31(3), 419–435. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/QAE-08-2022-0155>

Prakash, G. (2021). QoS in higher education institutions: the concept, a literature review and future directions. *The TQM Journal*, 33(6), 1245–1262. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/TQM-09-2020-0211>

Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Cherre, I. (2020). El modelo SERVPERF como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 2507(February), 1–9.

Santiesteban, E., Fuentes, V., & Leyva, E. (2020). *Análisis de la Rentabilidad Económica. Tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial.*

Santiesteban, E., Godwall, V., Leyva, E., Lozada, D., & Cantero, H. (2011). *Análisis de la rentabilidad económica. Tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial* (Editorial).

<https://books.google.com.pe/books?id=33n1DwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Schmidt, M. B., Chen, J. Q., Phan, D. D., & Arnett, K. P. (2009). Security perceptions of e-commerce users. *Journal of Internet Commerce*, 8(1–2), 44–57. <https://doi.org/10.1080/15332860903341307>

Vega, O. H., Rivera-Rodríguez, H. A., & Malaver, N. (2017). Contrastación entre expectativas y

percepción de la calidad de servicio del sistema de transporte público de autobuses en Bogotá.
Espacios, 38(43). <https://www.revistaespacios.com/a17v38n43/a17v38n43p03.pdf>

Anexos

Anexo 1. Evidencia de sumisión

Submission Confirmation

 Print

Thank you for your submission

Submitted to

Journal of Accounting & Organizational Change

Manuscript ID

JAOC-12-2023-0230

Title

Incidencia de la calidad del servicio en la liquidez y rentabilidad de las Instituciones Educativas del departamento de Puno

Authors

pacoricona apaza, maryliz
Alvaro Quispe, Yolanda
Quintero Vega, Karen

Date Submitted

18-Dec-2023

Anexo 2. Carta de aprobación de comité de ética



Ñaña, Lima, 27 de marzo de 2023

EL COMITÉ DE ÉTICA DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

CONSTA

Que el proyecto de investigación de los investigadores Maryliz Pacoricona Apaza, identificada con DNI N° 47563305; Yolanda Alvaro Quispe, identificada con DNI N° 47123885 y Karen Smith Quintero Vega, identificada con Pasaporte AQ280621 y su asesor Christian Daniel Vallejos Angulo, identificado con DNI N° 40340804, con título "Incidencia de la gestión de calidad en la liquidez y rentabilidad de las Instituciones Educativas Adventistas, básica regular del departamento de Puno", fue evaluado y aprobado por el Comité de Ética de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión, considerando su calidad científica, el bienestar de sus participantes y la conformidad en función de los estándares establecidos en el Código de Ética para la Investigación de la Universidad Peruana Unión. Para mantener la aprobación del Comité de Ética, se tiene que cumplir con los siguientes requisitos:

- 1) Cada participante debe dar consentimiento informado. En el caso de menores de edad, por lo menos uno de sus padres o guardianes debe registrar su consentimiento informado y el menor de edad debe registrar su asentimiento informado.

Los resultados de este proyecto puedan ser publicados con referencia a aprobación Número 2023-CE-EPG-00046

Dr. Josué Edison Turpo Chaparro
Presidente
Comité de Ética de Escuela de Posgrado

Mg. Dany Yudet Millones Liza
Secretaría
Comité de Ética de Escuela de Posgrado

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO APLICADO					
CALIFICACION	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Indeciso
PUNTAJE	4	3	2	1	0
Elementos Tangibles					
1. Las instalaciones de la institución (aulas, biblioteca, baños, losas deportivas, cafetería) se encuentran en buen estado					
2. Los espacios destinados a la enseñanza (aulas, talleres, laboratorios, área de cómputo) son apropiados (buena iluminación,					
3. Las instalaciones siempre se encuentran limpias.					
4.El mobiliario (mesas, sillas, pizarras, etc) se encuentra en buen estado.					
Fiabilidad					
5. El personal docente tiene conocimiento y dominio de los temas que atiende.					
6. El personal docente está capacitado y actualizado.					
7. El personal docente es responsable.					
Capacidad de respuesta					
8.El personal docente tiene la capacidad de buena comunicación.					
9.Los procesos administrativos son ágiles.					
10.El personal administrativo siempre es amable y dispuesto a ayudar.					
11.El personal administrativo es eficaz para resolver problemas					
Empatía					
12.Todo el personal que labora en la institución brinda un trato amable.					
13. En la institución existe buen ambiente, el cual favorece la buena convivencia.					
14.Existen procesos y canales de comunicación apropiados para el intercambio de información.					
15.Cuando surgen reclamos las soluciones y alternativas son acertadas.					
16.Los docentes y administrativos de la Institución Educativa tienen constantemente una actitud cortés hacia los estudiantes.					
Seguridad					
17.Los estudiantes confían en el personal					
18.Los estudiantes se sienten seguros mientras están en la institución					
19. El comportamiento de los profesores en la Institución despierta la confianza de los estudiantes					
20. Los estudiantes de la Institución se sienten seguros con la educación impartida					