



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS

**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN DOCENCIA TÉCNICA CON
MENCIÓN EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS Y NUTRICIÓN**

TRABAJO ACADÉMICO

**CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE EDUCACIÓN
PARA EL TRABAJO EN LA ESPECIALIDAD DE
INDUSTRIA ALIMENTARIA DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA SECUNDARIA 73 AGROPECUARIA,
DISTRITO DE POMATA DE PUNO, 2023**

PRESENTADO POR

FLORENTINO TRUJILLO CHALCO

ASESOR

Dr. TIMOTEO CUEVA LUZA

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN
DOCENCIA TÉCNICA CON MENCIÓN EN INDUSTRIAS
ALIMENTARIAS Y NUTRICIÓN**

MOQUEGUA - PERÚ

2024



Universidad José Carlos Mariátegui

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la **Escuela de Posgrado**, certifica que el trabajo de investigación () / Tesis () / Trabajo de suficiencia profesional () / Trabajo académico (X), titulado “**CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO EN LA ESPECIALIDAD DE INDUSTRIA ALIMENTARIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA 73 AGROPECUARIA, DISTRITO DE POMATA DE PUNO, 2023**” presentado por el(la) aspirante **TRUJILLO CHALCO FLORENTINO**, para obtener el grado académico () o Título profesional () o Título de segunda especialidad (X) en: **SEGUNDA ESPECIALIDAD EN DOCENCIA TÉCNICA CON MENCIÓN EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS Y NUTRICIÓN**, y asesorado por el(la) **Dr. TIMOTEO CUEVA LUZA**, designado como asesor con Resolución Directoral N° **0617-2023-DEPG-UJCM**, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

| Programa académico | Aspirante(s) | Trabajo de investigación | Porcentaje de similitud |
|--|-----------------------------------|---|--------------------------------|
| SEGUNDA ESPECIALIDAD EN DOCENCIA TÉCNICA CON MENCIÓN EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS Y NUTRICIÓN | TRUJILLO CHALCO FLORENTINO | CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO EN LA ESPECIALIDAD DE INDUSTRIA ALIMENTARIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA 73 AGROPECUARIA, DISTRITO DE POMATA DE PUNO, 2023 | 23% |

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del **23%**, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 17 de diciembre de 2024

UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIATEGUI

Dr. JAVIER PEDRO FLORES AROCUTIPÁ

JEFE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS

Índice de contenido

| | |
|---|-----------|
| Carátula | |
| Página del jurado..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimientos | iii |
| Índice de contenido..... | iv |
| Índice de tablas | vi |
| Índice de figuras..... | vi |
| Resumen | vii |
| | |
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1. Antecedentes | 1 |
| 1.2. Descripción del problema..... | 6 |
| 1.3. Objetivos | 10 |
| 1.4. Justificación..... | 11 |
| | |
| CAPÍTULO II | 15 |
| DESARROLLO TEMÁTICO | 15 |
| 2.1. Marco teórico..... | 15 |
| 2.1.1. Calidad de servicio educativo..... | 15 |
| 2.1.1.1. Definición de calidad..... | 15 |
| 2.1.1.2. Calidad de servicio educativo..... | 17 |
| 2.1.1.3. Calidad de servicio educativo en la norma de la educación peruana..... | 18 |
| 2.1.1.4. Características de la calidad de servicio educativo..... | 19 |
| 2.1.1.5. Principios de la calidad de servicio educativo..... | 20 |
| 2.1.1.6. Componentes de la calidad de servicio educativo | 21 |
| 2.1.2. Educación para el trabajo | 23 |
| 2.1.2.1. Enfoque de la educación para el trabajo | 23 |
| 2.1.2.2. Competencia y capacidades de educación para el trabajo..... | 24 |
| 2.1.2.3. Especialidad de industrias alimentarias en el colegio | 26 |
| 2.2. Casuística de investigación | 31 |
| 2.3. Presentación y discusión de resultados..... | 34 |
| 2.3.1. Presentación de resultados..... | 34 |

| | | |
|---|--|----|
| 2.3.1.1. | Resultados respecto al objetivo general | 34 |
| 2.3.1.2. | Resultados respecto al objetivo específico 1 | 35 |
| 2.3.1.3. | Resultados respecto al objetivo específico 2 | 36 |
| 2.3.1.4. | Resultados respecto al objetivo específico 3 | 37 |
| 2.3.1.5. | Resultados respecto al objetivo específico 4 | 38 |
| 2.3.2. | Discusión de resultados | 39 |
| CAPÍTULO III | | 44 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | | 44 |
| 3.1. | Conclusiones | 44 |
| 3.2. | Recomendaciones..... | 46 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | | 48 |
| APÉNDICE | | 52 |
| Anexo 1. Instrumento de estudio académico | | 53 |
| Anexo 2. Constancia de aplicación de los instrumentos de estudio académico..... | | 54 |

Índice de tablas

| | | |
|-----------------|--|----|
| Tabla 1. | Niveles de calidad de servicio del área de educación para el trabajo en la especialidad de industria alimentaria de la IES 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023 | 34 |
| Tabla 2. | Niveles del factor calidad estructural del AEPT en la especialidad de industria alimentaria de la IES 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023..... | 35 |
| Tabla 3. | Niveles del factor calidad en la metodología didáctica técnico pedagógico del AEPT en la especialidad de industria alimentaria de la IES 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023 | 36 |
| Tabla 4. | Niveles del factor calidad de servicio del AEPT en la especialidad de industria alimentaria de la IES 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023..... | 37 |
| Tabla 5. | Niveles del factor calidad de gestión del AEPT en la especialidad de industria alimentaria de la IES 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023..... | 38 |

Índice de figuras

| | | |
|------------------|--|----|
| Figura 1. | Niveles de calidad de servicio del AEPT en la especialidad de industria alimentaria | 35 |
| Figura 2. | Niveles del factor calidad estructural del AEPT en la especialidad de industria alimentaria | 36 |
| Figura 3. | Niveles del factor calidad en la metodología didáctica técnico pedagógico del AEPT en la especialidad de industria alimentaria | 37 |
| Figura 4. | Niveles del factor calidad de servicio del AEPT en especialidad de industria alimentaria | 38 |
| Figura 5. | Niveles del factor calidad de gestión del AEPT en especialidad de industria alimentaria | 39 |

Resumen

El actual trabajo académico asumió como objetivo identificar en qué nivel se encuentra la calidad de servicio del área de educación para el trabajo en la especialidad de industria alimentaria de la Institución Educativa Secundaria 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023; la metodología manejado ha sido un examen descriptivo, por ello se aprovechó una herramienta usada para calcular la calidad de servicio del área de educación para el trabajo en la especialidad de industria alimentaria cumplidamente confiado y admitido, con una muestra de 35 alumnos; los resultados emanados publican 77,14% de calidad de servicio en industrias alimentarias en línea medio, consecutivamente 14,29% en línea bajo y 8,57% en línea alto. 68,57% de calidad estructural en línea medio, seguidamente 22,86% en la altura bajo y 8,57% en la altura alto. 74,29% de calidad en la metodología didáctica técnico pedagógico en la altura medio, inmediatamente 14,29% en la altura bajo y 11,43% en rango alto. 54,29% de calidad de servicio en condición medio, seguidamente 37,14% en rango bajo y 8,57% en la altura alto. 68,57% de calidad de gestión en el nivel medio, de seguida 22,86% en rango bajo y 8,57% en rango alto. Por eso, se concluye que existe dominantes proporciones en rango medio y bajo; esto revela que existe deficiencias en ofrecer servicios educativos con un enfoque integral, garantizando la satisfacción y eficiencia en los procesos educativos; tanto en la calidad estructural, metodológico didáctico técnico pedagógico, de servicio y de gestión en la efectividad y relevancia del uso de los métodos de enseñanza para impartir conocimientos y habilidades en este campo específico.

Palabras claves: Calidad de servicio, educación para el trabajo, industrias alimentarias, calidad de gestión, calidad técnico pedagógico.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

Los antecedentes de investigación sobre la calidad de servicio en educación para el trabajo en industria alimentaria son limitados. Existen estudios generales sobre calidad educativa, pero se carece de investigaciones específicas en el contexto de la formación en industria alimentaria. Esta brecha destaca la necesidad de abordar directamente la calidad de servicio en esta especialidad para perfeccionar la formación de estudiantes.

En contexto internacional, Pérez (2016) realizó un estudio en México para examinar el deleite de los beneficiarios con el norte global de tantear el rango de seguridad que los estudiantes divisan sobre los servicios brindados por los centros de servicios. Para el examen efectuando se manejó un rumbo cuantitativo, un examen descriptivo no práctico con delineación cruzado, con una población de 1498 escolares, y un fragmento piloto de 36 escolares utilizando una graduación Likert de verdad. Los expertos confirmaron resultados de 0,949; Para ello utilizaron el modelo SERVPERF, que tiene en cuenta los cinco aspectos de la

investigación, y una muestra de 179 estudiantes para el cuestionario. Los métodos utilizados para indicar la calidad de los servicios de oficina vistos por los estudiantes y los resultados finales obtenidos tras la solicitud permiten concluir que en este caso el utensilio es confidencial para estudiar la perspectiva del estudiante. Formación permanente impartida por el departamento.

En un tratado ejecutado en Ecuador, Hernández (2018) consideró el propósito general de valorar los servicios formativos que brinda una de las entidades formativas del país. Se utilizaron los modeladores SERVQUAL y SERPERVF para lograr la medición utilizando las medidas proporcionadas para realizar el estudio. Los principales métodos de investigación son el diseño descriptivo, el enfoque transversal y el croquis no práctico. Para la utilización del utensilio (encuesta por muestreo SERVQUAL), se muestrearon 200 muestras. Los resultados obtenidos mostraron, de acuerdo con los fines de la pesquisa, existe una correspondencia indicadora entre los indicadores de calidad formativa y las categorías consideradas para la estimación de los servicios de eficacia educativa.

En su estudio, Paredes (2017) buscó confirmar la imagen recibida de la práctica de la odontología. Para ello se utilizó con discípulos de 4to y 5to grado de 20 y 22 años. La investigación, entre otras cosas, consistió en evaluar algunas de las estructuras, recursos técnicos y educativos. Para realizar la evaluación se utilizó una metodología cuantitativa y descriptiva. Los candidatos se distribuyeron uniformemente entre los 70 estudiantes de diferentes grados y los estudiantes fueron seleccionados al azar. Para garantizar la confianza del utensilio, se hincó en una sucesión Likert. La encuesta solicitada fue desconocida e íntimo. Luego de realizar una encuesta, obtuvimos los siguientes resultados: Se encontró que la

mayoría de los estudiantes universitarios estaban satisfechos con los métodos de enseñanza y evaluación de sus profesores, pero no estaban satisfechos con las estructuras de sus escuelas. (Espacio físico y espacio de aula).

Trinidad (2016) en su estudio intentó identificar el control de eficacia utilizado en las entidades de formación del horizonte básico del segundo ciclo de la distribución regional española 10-02. Es un programa de evaluación integral, y está dirigido a directivos, docentes y colectivos administrativos que buscan mejorar su carrera y la gestión de la educación. El método utilizado es cuantitativo y cualitativo, es decir, investigación mixta mediante métodos de entrevista e investigación mediante grupos focales e investigación con cinco fases de investigación: preparación, planificación, calidad, formación, comunicación y examen de estimación. La investigación no experimental ha mejorado la calidad de la gestión en los centros educativos. Para analizar las resultas se manejó el estadístico SPSS 20.0. La investigación solicitada fue una encuesta poblacional, en la que participaron 145 personas. Las resultas alcanzadas demuestran que el control de disposición de las tasaciones ejecutadas en todos los recintos es bueno.

En su investigación, Serrano (2016) desplegó un cuestionario para evaluar las opiniones de los estudiantes de economía sobre la efectividad de los servicios de gestión que recibían. Para lograrlo utilizamos métodos de investigación descriptivos a través de entrevistas, encuestas y observaciones. El objetivo es mejorar los servicios administrativos. Las categorías son responsabilidad, compasión, honestidad, seguridad y lealtad. Los resultados obtenidos son la perspectiva global de calidad: 6.51% para servicios educativos, 5.32% para servicios administrativos, obtenidos en respuesta a las expectativas: 8.48% para

servicios académicos, 8.32% para servicios administrativos, lo que indica que hay muchas áreas que se deben mejorar.

Investigación realizada a nivel nacional: En el estudio de Benites (2019), el objetivo principal fue conocer la opinión de los estudiantes de 4to y 5to de Primaria sobre los servicios de calidad que brindan sus instituciones. Para ello utilizo métodos de derivación no experimentales, que son métodos explicativos. Se utilizaron encuestas y cuestionarios para recolectar datos a 149 estudiantes, los resultados alcanzados son: El 82% de los encuestados considera que la eficacia de los servicios educativos es muy buena en cuanto a cosas visibles, aulas, instructivos y personal administrador, y para satisfacer sus necesidades. El 18% afirmó no estar muy satisfecho ya que cree que es necesario mejorar la calidad de los servicios educativos.

En su estudio, Sánchez (2018) tiene como vital fin examinar la relación que se encuentra entre la gerencia y la eficacia del servicio formativo. Para ello se utilizó un rumbo discriminante no experimental cuantitativo y original. Se solicitó una población de 80 docentes mediante muestreo no probabilístico (tipo estadístico). En cuanto a la investigación realizada sobre la eficacia de los servicios se ganó las sucesivas secuelas: 37.50% de los empleados del centro de formación está de acuerdo con el trabajo realizado por la dirección de la institución, mientras que el 27.50% está totalmente en desacuerdo. Respecto a la eficacia de la estructura, 40% de los encuestados respondió que es buena, el 47,50% que es neutra y el 12,50% que la calidad es mala. En cuanto a la calidad de la enseñanza académica, el 40% de los encuestados respondió que es buena, pero el 47,50% dijo que fue ineficaz y el 12,50% respondió que no fue eficaz.

Finalmente, los resultados están directamente relacionados con el rango de eficacia del servicio brindado indicando que 40% confía en que es bueno, 30% indica que no es bueno y 30% restante indica que no es efectivo.

Espinoza (2019) en su estudio realizó una valoración de la relación que existe entre el clima de gestión y la calidad de servicio percibida por los usuarios de los centros de formación, y este es su objetivo general. Para el estudio se aplicaron medidas cuantitativas a una porción 671 discípulos (muestreo azaroso escueto). 1787 estudiantes de la población; Este estudio utilizó un diseño correlacional con dos versátiles: clima organizacional y eficacia del servicio formativo. Para esta última variable se obtuvieron resultados de un análisis realizado en una encuesta de cinco partes para su medición. En el nivel más obvio, los resultados son los siguientes: 100% de estudiantes; 53,3% está satisfecho con la eficacia del servicio, pero 46,7% no está satisfecho. En términos de seguridad, 70% de los encuestados estaban satisfechos con los servicios prestados por la IE, mientras que el 30% no estaba muy satisfecho. magnitud de la fuerza de respuesta; El 100% de los estudiantes coincide con su opinión sobre la calidad del servicio. lado seguro; 70% satisfecho, 30% no muy satisfecho. Finalmente, en el amor el 70% se muestra muy satisfecho y el 30% satisfecho.

Nobarrio (2018) desarrolló su investigación para evaluar la satisfacción de los alumnos con la calidad de los servicios formativos alcanzados en la formación técnica vocacional para empleos de alta y baja petición y utilizando la investigación para recopilar información al respecto. Hay 47 personas en empleos de alta petición y 47 en empleos de baja petición. Por ende, la indagación cuantitativa ha utilizado principalmente diseños descriptivos, no experimentales y

transversales. Además, se utilizó una escala Likert de 5 niveles. Los niveles de satisfacción con su rendimiento académico estuvieron cercanos al nivel 4, lo que significa que estaban satisfechos, y esto se vio en todas las áreas de aprendizaje y en las diferentes formas de utilizarlas. Un alto nivel de satisfacción.

En un estudio aplicado a las instituciones educativas de Miraflores, Rengifo (2019) habló de la relación entre la gestión y la alta calidad de los servicios que brindan las instituciones. Para sus investigaciones utilizó métodos cuantitativos, correlacionales y originales, así como diseños no experimentales, hipotetizados y deductivos. De 150 docentes, se tomó una muestra de 108 docentes y se solicitaron encuestas y cuestionarios para recopilar la información requerida. Así lo han confirmado los expertos. Al observar los resultados de los indicadores relacionados con la calidad de las universidades, el 39,8% de los estudiantes encuestados fue de baja calidad, el 37% respondió que era media y el 23,1% respondió que era alta.

1.2. Descripción del problema

El problema relacionado con la calidad de servicio en el área de educación para el trabajo en la especialidad de industria alimentaria en el colegio se manifiesta en deficiencias perceptibles en la formación de los estudiantes. Se observan posibles carencias en la estructuración de los programas educativos, la disponibilidad de recursos adecuados y la satisfacción general de los estudiantes, lo que sugiere la necesidad de una evaluación detallada y la implementación de mejoras para garantizar una formación efectiva y de alta calidad.

A nivel internacional, la calidad de servicio en educación para el trabajo, especialmente en la especialidad de industria alimentaria en Instituciones Educativas Secundarias con formato Agropecuario, se ve afectada. Según datos de la UNESCO (2018), aproximadamente el 40% de las instituciones carecen de infraestructura adecuada y recursos actualizados, lo que limita la formación efectiva en esta área. Se necesita una inversión significativa para mejorar la calidad educativa y preparar a los estudiantes para los desafíos de la industria alimentaria.

En el contexto nacional de Perú, la calidad de servicio en educación para el trabajo, específicamente en la especialidad de industria alimentaria en Instituciones Educativas Secundarias de horizonte Agropecuaria, enfrenta desafíos. Según estadísticas del Ministerio de Educación (2015), el 30% de estas instituciones carecen de laboratorios bien equipados, afectando la práctica y formación de los estudiantes. Se requiere una mayor inversión en infraestructura y recursos para elevar la calidad educativa y preparar efectivamente a los jóvenes para la industria alimentaria.

En la Institución Educativa Secundaria 73 Agropecuaria en el distrito de Pomata, Puno, la especialidad de industria alimentaria enfrenta desafíos significativos. La falta de equipos y laboratorios actualizados limita las experiencias prácticas de los estudiantes. La escasa capacitación del personal docente y la desconexión con el mercado laboral afectan la preparación de los estudiantes. Además, problemas adicionales, como la desactualización de programas de estudio, falta de integración tecnológica, escasa vinculación con

empresas y orientación vocacional insuficiente, impactan negativamente en la calidad educativa y en la preparación de estudiantes para la industria alimentaria.

Las causas de los problemas en la calidad de servicio de la educación para el trabajo, especialidad de industria alimentaria en el Patronato Pedagógica Secundaria, incluyen la falta de inversión gubernamental en infraestructura y recursos, limitada capacitación del personal docente, desconexión con el sector empresarial, falta de actualización curricular y orientación vocacional insuficiente. Estas causas combinadas generan impactos negativos en la calidad educativa en la especialidad de industria alimentaria.

Las consecuencias de las causas mencionadas son significativas para la calidad educativa en la especialidad de industria alimentaria. La falta de inversión y recursos limita la experiencia de aprendizaje, afectando las habilidades prácticas y la preparación para la industria. La brecha entre la formación académica y las demandas empresariales puede resultar en baja empleabilidad y desajuste laboral. La falta de actualización curricular y orientación vocacional insuficiente afectan la motivación y el rendimiento académico, comprometiendo el éxito de los estudiantes y su contribución al desarrollo de la industria alimentaria.

Para abordar las consecuencias del problema en la calidad de servicio en educación para el trabajo, especialmente en la especialidad de industria alimentaria, se propone establecer asociaciones estratégicas entre la Institución Educativa Secundaria y empresas del sector. Estas colaboraciones ofrecerían a los estudiantes acceso a prácticas, equipamiento actualizado y comprensión de las peticiones del mercado laboral, mientras que la formación continua para el

personal docente y revisiones periódicas del plan de estudios garantizarían la relevancia educativa.

1.2.1. Problema general

¿En qué nivel se encuentra la calidad de servicio del área de educación para el trabajo en la especialidad de industria alimentaria de la Institución Educativa Secundaria 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de la calidad estructural del área de educación para el trabajo en la especialidad de industria alimentaria de la Institución Educativa Secundaria 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad en la metodología didáctica técnico pedagógico del área de educación para el trabajo en la especialidad de industria alimentaria de la Institución Educativa Secundaria 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio del área de educación para el trabajo en la especialidad de industria alimentaria de la Institución Educativa Secundaria 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad de gestión del área de educación para el trabajo en la especialidad de industria alimentaria de la Institución Educativa Secundaria 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Identificar en qué nivel se encuentra la calidad de servicio del área de educación para el trabajo en la especialidad de industria alimentaria de la Institución Educativa Secundaria 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de la calidad estructural del área de educación para el trabajo en la especialidad de industria alimentaria de la Institución Educativa Secundaria 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023
- Identificar el nivel de la calidad en la metodología didáctica técnico pedagógico del área de educación para el trabajo en la especialidad de industria alimentaria de la Institución Educativa Secundaria 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023
- Identificar el nivel de la calidad de servicio del área de educación para el trabajo en la especialidad de industria alimentaria de la Institución Educativa Secundaria 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023
- Identificar el nivel de la calidad de gestión del área de educación para el trabajo en la especialidad de industria alimentaria de la Institución Educativa Secundaria 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023

1.4. Justificación

La investigación sobre la calidad de servicio en el área de educación para el trabajo en la especialidad de industria alimentaria es esencial para evaluar la eficacia de los programas formativos y su impacto en la preparación de profesionales altamente capacitados. Esta indagación permitirá identificar áreas de mejora, fortalecer los procesos educativos y, en última instancia, contribuir al desarrollo de un sector alimentario más competitivo y sostenible, satisfaciendo las demandas del mercado laboral y asegurando la calidad en la producción alimentaria.

El estudio se justifica desde el punto de vista teórico: El impulso de esta pesquisa se razona porque el área de formación profesional de la institución de educación secundaria 73 del distrito agrícola de Pomata de Puno en una de sus especialidades como lo es la industria alimentaria, requiere mejoras en la calidad de los servicios que contribuirán a empoderar las preferencias del usuario. Para examinar los espacios de la eficacia del servicio (Senlle & Gutierrez, 2005).

El fundamento Práctico: El estudio de esta investigación tiene como objetivo evaluar las causas que afectan la eficacia de los servicios y conmueven el impulso inmejorable de la enseñanza y el aprendizaje de los discípulos. promover prestezas que representen cuantía para los usufructuarios, sacando así seguridad y prestigio en el ámbito técnico de la institución de educación secundaria 73 Agropecuario en Pomata, Puno; en relación a, especialmente en el ámbito de la industria alimentaria.

Finalmente, el estudio se justifica metodológicamente con base en lineamientos específicos que utilizan procedimientos y técnicas para analizar la calidad de los servicios en la industria alimentaria especializada, cuyos resultados forman la base para mejores decisiones sobre la calidad de los servicios ofrecidos. Asimismo, las investigaciones se han centrado en estas áreas temáticas; Representan un trozo transcendental ya que sustentan el examen de la inestable eficacia de los servicios educativos ofrecidos en la zona de educación laboral del Instituto de Educación Secundaria 73 Agropecuario de Pomata en Puno.

La investigación sobre la eficacia de servicio en el área de educación para el trabajo, específicamente en la especialidad de industria alimentaria, es crucial para mejorar la formación de profesionales altamente capacitados. Evaluar y perfeccionar la calidad educativa en este campo no solo beneficia a los estudiantes y a las instituciones educativas, sino que también contribuye a la excelencia en la producción alimentaria, garantizando prácticas laborales responsables y satisfaciendo las demandas de un mercado laboral competitivo.

1.5. Metodología

1.5.1. Población y muestra

1.5.1.1. Población

El estudio estuvo instituido por alumnos del área de educación para el trabajo de la especialidad de industria alimentaria de la Establecimiento Formativa Secundaria 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023.

1.5.1.2. Muestra

Se utilizó un procedimiento de selección intencionado y no aleatorio para definir la muestra. Este tipo de enfoque ha sido frecuentemente aplicado en múltiples estudios para inferir conclusiones sobre grupos poblacionales (Hernández et al., 2010).

Por tanto, se delimitó la muestra que pertenece al global de población de 35 estudiantes de 4° A total matriculados 12. Industria Alimentaria 6 estudiantes y 6 Computación. 4° B total matriculados 12. Industria Alimentaria 5 estudiantes y 7 Computación. 4° C total matriculados 11. Industria Alimentaria 3 estudiantes y 8 Computación de la Casa Formativa Secundaria 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno. Que, son unidades como norte del actual estudio académico.

1.5.2. Tipo y nivel de investigación

1.5.2.1. Tipo

Este estudio académico se fundamenta en una indagación básica que examina los incidentes tal como se manifiestan en su contexto oriunda. Carrasco (2006) menciona que estas perspectivas son valiosas para examinar y vislumbrar los rasgos, caracteres y particularidades de un fenómeno o hecho en un tiempo determinado.

1.5.2.2. Nivel

El nivel de la investigación corresponde al descriptivo, pues se enfoca en describir la disposición de las irregularidades y en comparar elementos importantes de la realidad (Hernández et al., 2010).

1.5.3. Instrumentos de recolección de datos

Los materiales de cosecha de datos son los instrumentales que los investigadores emplean para medir el comportamiento y las propiedades de las variables (Hernández et al., 2010). En otras palabras, son los medios que utilizan para captar la realidad y extraer información de los sujetos de estudio. En este caso, se emplearon cuestionarios como el principal recurso de recopilación. Por ello, se considera el instrumento de indagación manejado por Galarza (2020) quién validó por tres expertos y el alfa Cronbach es 0,866 indica confiabilidad muy buena.

CAPÍTULO II

DESARROLLO TEMÁTICO

2.1. Marco teórico

2.1.1. Calidad de servicio educativo

2.1.1.1. Definición de calidad

Según MBN (2019), la calidad se define como la superioridad y excelencia de un objeto comparado con otro similar, siguiendo el estándar ISO 8402-1986. En este contexto, la calidad educativa se relaciona con la capacidad de una institución u organización para cumplir con las expectativas del consumidor, en este caso, los estudiantes. La atención constante a los cambios e intereses de los consumidores, especialmente en el ámbito educativo, es crucial para alcanzar la excelencia en la calidad del servicio ofrecido.

Díaz (2014) señala que la definición de calidad puede ser objetiva o subjetiva, dependiendo de diversos criterios y entornos. Calidad se entiende como un utensilio fundamental para evaluar la posesión oriundo de un fruto o servicio, comparándolo con otro similar. Para que un servicio sea considerado de calidad, debe cumplir con totales los rasgos citados e indemnizar las penurias del

usufructuario. La percepción del consumidor juega un papel crucial, ya que un buen servicio de calidad, según el usuario, debe estar libre de deficiencias y agregar valor. Esta perspectiva puede explicar por qué algunos estudiantes sienten que los centros educativos no cumplen sus expectativas, percibiendo falta de compromiso en brindarles lo prometido.

Farías (2015) destaca que definir calidad es un desafío, pero sugiere que implica cumplir eficientemente con las ofertas y superar las expectativas del cliente. La calidad implica actuar según el plan acordado, reportando fallas en el instante correcto, con el objeto de testificar la satisfacción del usuario y fomentar su regreso para hacer usanza del servicio de modo resguardada. Ofrecer eficacia se traduce en convidar la excelente cuantía a las clientelas y optimar prestezas y pasos diariamente. Además, Vargas & Aldana (2014) conceptualizan el servicio como prestezas destinadas a satisfacer necesidades, mientras que Cobra (2000) lo define como algo intangible captado por quienes lo necesitan y capaz de satisfacer positivamente sus expectativas.

Bernal & Martínez (2005) definen la calidad como un estudio que implica la comparación de diferentes elementos, evaluándolos según el interés específico. Esto proporciona un resultado concreto basado en la satisfacción del usuario, ya sea cliente o estudiante. Gonzáles (2000) concuerda, definiendo calidad como las características que deben poseer un servicio o producto para satisfacer efectivamente las necesidades del consumidor. López (2017) respalda estas definiciones en sus estudios. En resumen, la calidad se atañe con el deleite del usufructuario y las características esenciales para cubrir sus necesidades de manera efectiva.

2.1.1.2. Calidad de servicio educativo

Senlle & Gutiérrez (2005) destacan la importancia de brindar servicios educativos con un enfoque integral, garantizando la satisfacción del cliente y eficiencia en los procesos educativos. Este enfoque abarca tanto el servicio interno, dirigido a estudiantes, docentes y personal administrativo, donde la atención debe ser efectiva y sin errores para asegurar el éxito educativo, como el servicio externo, donde el gestor educativo debe comprender y satisfacer las necesidades estudiantiles, aplicando un control efectivo de los recursos financieros. Esta perspectiva global es esencial para ofrecer una experiencia educativa exitosa y alineada con los objetivos institucionales.

Marlon (2018) destaca que la eficacia del servicio formativo se basa en la evaluación actitudinal del consumidor, siendo el discípulo o el padre de familia quienes definen si el servicio cumple sus expectativas. Por otro lado, Núñez, et al., (2018) establecen la calidad del servicio educativo como un reto, anclado en la legislación peruana, con el norte de sacar el máximo impulso humano y aprendizaje de la vida, fomentando habilidades y actitudes en los estudiantes en todos los centros educativos.

Joy (2007) destaca la importancia de integrar la calidad educativa en todos los aspectos de la educación, subrayando su papel crucial en el desarrollo sostenible y la capacidad de toma de decisiones de los estudiantes. García, et al (2018) subrayan que la calidad educativa se refleja en la satisfacción de la comunidad formativa. Considerando a Lavín et al. (2002), definen la calidad educativa como un paso integral que se enfoca desde el estreno, usando pericias para lograr diseños intactos y cumplir con lo ofrecido a todos los usuarios.

Según Senlle & Gutiérrez (2005), la calidad en la educación implica compensar a los fragmentos usureros, incluyendo a las mandos y estudiantes. Este concepto implica una transformación cultural en la estructura organizativa, con el objetivo de alcanzar el éxito mediante la mejora continua. La calidad educativa se refleja en estrategias mejoradas, innovación y nuevos modelos, con un enfoque diario en la búsqueda constante de metas para la mejora, garantizando resultados positivos y la satisfacción de los usuarios, según los gestores educativos.

2.1.1.3. Calidad de servicio educativo en la norma de la educación peruana

La Ley General de Educación (2003), Ley 28044, establece que el Estado es garante de avalar la eficacia en los patronatos formativos del Perú. Se enfatiza la preparación de las personas para enfrentar desafíos, fomentando la expansión continua del conocimiento a lo largo de la vida. La calidad se vincula con factores como currículos elementos, preparativo pedagógico de los peritos, procesos educativos y normas. La carrera pública se destaca como motivación para el crecimiento profesional, siendo crucial que los centros educativos cuenten con recursos organizados y tecnología avanzada, así como relaciones humanas armoniosas para proporcionar un servicio educativo de calidad.

Según Senlle & Gutiérrez (2005), la eficacia en los centros educativos se logra mediante una red de progreso incesante, involucrando a rectores, administrativos, competentes, patriarcas y discípulos como figurantes perceptores y receptores de la calidad educativa. En concordancia, Vargas & Aldana (2014) destacan que la calidad es un elemento esencial en constante desarrollo, buscando la perfección en un producto eficaz y flexible. Además, señalan que tanto la

calidad como el servicio son demandas sociales desde tiempos remotos, siendo hoy imperativos en proyectos innovadores y emprendimientos.

Rodríguez (2010) aborda la calidad educativa desde una perspectiva histórica, reconociendo su complejidad y la dificultad de definirla. Destaca la necesidad de considerarla desde contextos educativos, sociales, culturales y políticos, involucrando la competitividad y el éxito. Subraya la importancia de conceptos científicos, la evolución tecnológica y la globalización en la comprensión de eficacia formativa. Propone un rumbo que integre especificaciones cumplibles y medibles objetivamente, basándose en una visión histórico-cultural e instrucción crítica para lograr una calidad educativa exitosa.

2.1.1.4. Características de la calidad de servicio educativo

Según Vargas & Aldana (2014), algunas características del servicio incluyen su carácter perecedero, heterogeneidad e inseparabilidad, que pueden medirse mediante la observación de las personas o elementos tangibles. El servicio es percibido en el momento de su realización (carácter perecedero) y puede ser evaluado tanto positiva como negativamente, como en el caso de los profesores, que obtienen ser percibidos como eficaz o no (disparidad). La enseñanza y el servicio del docente están inseparablemente ligados, al igual que la participación constante de los estudiantes. El servicio educativo se observa y evalúa después de impartir las clases.

Uzuboylu (2011) destaca la importancia de la definición de servicio para cualquier organización empresarial o educativa. En el contexto educativo, el discípulo es el cliente que recibe el auxilio de servicios, y la satisfacción de los

estudiantes con lo ofrecido por la institución es crucial. Se subraya que la clarividencia de los discípulos sobre el servicio formativo será determinante para la reputación del centro, ya que estos son quienes generan la mejor publicidad, positiva o negativa, según la calidad del servicio percibido.

2.1.1.5. Principios de la calidad de servicio educativo

Moreira (2013) destaca varios principios que definen la calidad de servicio. El usuario es el evaluador del trabajo administrativo, determinando su eficiencia y si cumple con posibilidades. El patronato debe avalar que los metas se efectúen para indemnizar las penurias de los clientes, incorporando evicciones como fracción de la eficacia. Es esencial eliminar errores que afecten la complacencia del consumidor para invitar una prestación de eficacia, lo que, a su vez, cautivará a más entes debido al buen servicio empleado proporcionado.

Harvey (2006) destaca cinco puntos importantes para concebir el destacado de eficacia: excelencia, consistencia, idoneidad para el diseño, nexo calidad-precio y mutación. Calidad es un concepto interdisciplinario que involucra pasos de sostén de eficacia y patrones para garantizar la eficacia y mejorar a través de la implementación. La evaluación y verificación son esenciales para asegurar que las instituciones efectúen con lo prometido a sus usufructuarios, incluyendo las erudiciones estudiosas. Se aplican auditorías y monitoreo constante, así como dispositivos para tantear la eficacia mediante patrones, control y disciplina. Mantener la reputación, exclusiva y excelsitud de eficacia se logra a través de resultados que cumplen con pautas exiguas de eficacia en la instrucción, fomentando la incitación y efusión por el amaestramiento.

2.1.1.6. Componentes de la calidad de servicio educativo

Senlle & Gutiérrez (2005) dimensionan la versátil calidad del servicio formativo en cuatro aspectos principales: estructural, didáctica técnico-pedagógica, servicio y gestión. Estos componentes abarcan diversos aspectos que son esenciales para evaluar y mejorar la calidad del servicio formativo.

Calidad educativa

Senlle & Gutiérrez (2005) reflexionan dos puntos de gran importancia en la variable eficacia del servicio formativo. En el aspecto físico, se enfocan en la infraestructura del local, los materiales de seguridad, los muebles y enseres. En lo técnico, se centran en la producción de los planes curriculares, la instrucción y preparativo estudiantil de los instructivos, así como el sustentáculo tecnológico y otros elementos que suministren el impulso completo del discípulo. Estos elementos son cruciales para evaluar y mejorar la calidad del servicio educativo.

Calidad didáctica técnico pedagógico

Senlle & Gutiérrez (2005) consideran notable el adiestramiento continuo y enérgico del instructivo, así como la diligencia de numerosas inventivas de enseñanza y caudales educativos. Destacan la importancia de la labor en equipo y colaborativo para obtener una avenencia positiva con los discípulos y ofrecer un servicio educativo de eficacia. Además, subrayan el beneficio de la eficacia metodológica, destreza y didáctica, enfatizando la necesidad de la gestión académica del experto para emplear nuevas metodologías y pericias inventoras que garanticen la calidad del servicio formativo.

En busca de mejorar la calidad educativa, se enfocará en la formación continua de docentes, asegurando que estén bien preparados y capaces de ofrecer una enseñanza de calidad. La evaluación docente, como la implementada por el MINEDU (2012) a través de rubricas, es fundamental para identificar áreas de mejora y fomentar el desarrollo de habilidades pedagógicas. Se destaca la responsabilidad del maestro como guía, acompañando a los estudiantes para estimular su desarrollo cognitivo y fomentar habilidades reflexivas, críticas y creativas.

Calidad en el servicio

La calidad educativa se percibe crucial tanto interna como externamente. En el ámbito interno, se destaca la importancia de lograr los objetivos mediante el cumplimiento de funciones, promoviendo un ambiente de acatamiento e igualdad entre el propio regente y instructivo. Externamente, se enfatiza la atención a las insuficiencias de discípulos y padres de familia, asegurando una ganancia positiva de las nociones esperadas de modo eficaz y enérgico.

Vargas & Aldana (2014) mencionan modeladores de eficacia en el servicio, destacando el Modelo EFQM basado en autoevaluación para analizar el impulso utilizable de la red de gerencia en centros de estudios. Este modelo busca la certificación internacional y establece criterios específicos. Además, se señala el Modelo 9001 (2013), centrado en el impulso por pasos, guiando a la distribución para concebir las necesidades del cliente y alcanzar la excelencia mediante un enfoque de planificación, ejecución, verificación y acción.

Calidad en la gestión

Un constituyente crucial para el triunfo en la eficacia del servicio educativo es el papel del gerente directivo. Este líder debe poseer la aptitud de guiar y dirigir la institución, respaldado por una preparación continua. La capacitación permanente del gestor es esencial, asegurando un liderazgo que se preocupa por el trato adecuado, el cumplimiento de tareas y el eficiente control de los recursos financieros. Su enfoque debe centrarse en el desarrollo efectivo del proceso de aprendizaje para todos los usuarios de la institución educativa.

La gestión educativa es esencial para garantizar los procesos vinculados a la instrucción e impulso de aprender en los discípulos, según Passailaigue (2014), destaca la relevancia de la gestión en los aspectos administrativos y pedagógicos, subrayando la importancia de una proyección, realización y tasación efectivas de los pasos para lograr el éxito, la eficiencia y alcanzar los objetivos educativos.

2.1.2. Educación para el trabajo

La transformación del mundo laboral debido a cambios tecnológicos, sociales y económicos plantea nuevos desafíos para egresados de la Instrucción Básica. El objetivo es facilitar el acceso de los alumnos a la instrucción superior o al empleo, fomentando habilidades, conocimientos y actitudes. Se busca desarrollar la competencia de gestionar deseos de emprendimiento, donde los estudiantes dispersan aptitudes generales y técnicas para fortalecer su dable y acrecentar sus oportunidades de empleabilidad, contribuyendo al desarrollo de su entorno y alcanzando el perfil de egreso deseado (MINEDU, 2017).

2.1.2.1. Enfoque de la educación para el trabajo

En el área de Educación para el Trabajo, la enseñanza y el aprender se basan en un guía que incorpora las nociones de la pedagogía emprendedora, la instrucción social y financiera, y la instrucción para el empleo y la vida práctica. Estos enfoques discurren al alumno como un agente social y económico activo, idóneo de fundar y tramitar impactos positivos en su hábitat a través de proyectos de emprendimiento, poniendo en práctica habilidades para la empleabilidad.

Las intenciones de emprendimiento involucran la consumación de soluciones pertinentes y transformadoras, expresadas en una propuesta de valor para un bien o servicio diseñado para abordar escaseces o problemas económicos, ambientales o sociales. Estos proyectos pueden tener enfoques exclusivamente sociales, económicos o ambientales, o combinar beneficios en estas áreas. Se busca un impacto positivo, alineándose con la ética práctica, el bien común y el progreso sostenible al resolver problemas reales de manera creativa y generar valor económico, social o ambiental.

Para obtener los fines del proyecto de emprendimiento, los estudiantes colaboran de manera cooperativa, desempeñando roles con excelencia y responsabilidad. Valorizan las contribuciones y roles de sus compañeros, integrando perfiles y habilidades del equipo. Estas interacciones, junto con el esbozo e consumación de soluciones, requieren la dispersión de destrezas técnicas y socioemocionales. La aplicación práctica de estas habilidades en situaciones reales permite a los estudiantes replicarlas en contextos laborales, fortaleciendo así su empleabilidad.

2.1.2.2. Competencia y capacidades de educación para el trabajo

Competencia:

Gestiona proyectos de emprendimiento económico o social

Emprender en el contexto educativo se refiere a cuando el alumno pone en práctica una idea creativa, movilizándolo eficientemente los recursos para lograr objetivos individuales o colectivos, abordando una necesidad no satisfecha o un problema económico o social. Este proceso implica trabajar colaborativamente, crear una solución a través de una propuesta de bien o servicio, otorgar ideas con posibles usuarios, preferir una expectativa hacedera, delinear estrategias de implementación, aplicar pericias técnicas, y valorar procesos y secuelas con ética, iniciativa, adaptabilidad y perseverancia.

Capacidades:

Crea propuestas de valor: Genera soluciones creativas e innovadoras a través de bienes o servicios que aborden necesidades no satisfechas o problemas sociales identificados en su entorno. Evalúa la pertinencia y viabilidad de estas soluciones, validando ideas con las personas afectadas. Diseña estrategias para implementar las ideas, definiendo objetivos, metas y gestionando recursos y tareas necesarios.

Aplica habilidades técnicas: Maniobrar herramientas, máquinas o software y desplegar métodos y tácticas para elaborar pasos de creación de bienes o prestación de servicios. Involucra la opción o mixtura de utillajes, métodos o técnicas según avisos fijados, aplicando corduras de calidad y eficiencia.

Trabaja cooperativamente para lograr objetivos y metas: Integrar energías particulares para obtener un designio común, fundando el encargo en

equipo según las pericias de cada miembro. Asumir con compromisos roles y tareas, desempeñándose con virtud y poder. Fomentar un clima favorable mediante la reflexión sobre la experiencia de trabajo, mostrando tolerancia, aceptando distintos puntos de vista y consensuando ideas.

Evalúa los resultados del proyecto de emprendimiento: Evaluar la efectividad de los resultados parciales o finales en abordar la problemática o necesidad identificada. Utilizar la información para tomar decisiones y realizar mejoras en el diseño del proyecto. Analizar los posibles impactos ambientales y sociales, formulando estrategias para la sostenibilidad a largo plazo del proyecto.

2.1.2.3. Especialidad de industrias alimentarias en el colegio

La especialidad de Industrias Alimentarias en el ámbito escolar se centra en brindar a los estudiantes conocimientos prácticos y teóricos relacionados con la producción, procesamiento y control de calidad de alimentos. Esta especialidad tiene como objetivo preparar a los estudiantes para enfrentar los desafíos y las demandas de la industria alimentaria, proporcionándoles habilidades y competencias específicas en este campo.

En el colegio, los programas de Industrias Alimentarias suelen ofrecer una combinación de cursos teóricos y prácticos que abarcan áreas clave como microbiología alimentaria, tecnología de alimentos, normativas y regulaciones alimentarias, seguridad e higiene alimentaria, entre otros. Los estudiantes tienen la oportunidad de aprender sobre los procesos de producción de alimentos, la selección y manipulación de ingredientes, así como las técnicas para garantizar la calidad y la seguridad de los productos alimenticios.

Además de las habilidades técnicas, los estudiantes de Industrias Alimentarias en el colegio pueden adquirir conocimientos sobre la gestión de la producción, la innovación en alimentos y la sostenibilidad en la industria alimentaria. Estos programas pueden incluir proyectos prácticos donde los estudiantes aplican sus conocimientos en la creación de productos alimentarios, experimentan con procesos de producción y aprenden a seguir estándares de calidad.

La especialidad de Industrias Alimentarias en el colegio no solo prepara a los estudiantes para posibles carreras en la industria alimentaria, sino que también fomenta la conciencia sobre la importancia de la seguridad alimentaria, la nutrición y la sostenibilidad. Los estudiantes pueden desarrollar habilidades prácticas y de resolución de problemas que les serán útiles en diversos contextos laborales relacionados con la producción y procesamiento de alimentos.

Importancia de especialidad de industrias alimentarias en el colegio

La especialidad de Industrias Alimentarias en el colegio desempeña un papel crucial al preparar a los estudiantes para enfrentar los desafíos y las oportunidades en el sector alimentario. Su importancia radica en diversos aspectos que van desde la formación técnica hasta el fomento de la conciencia sobre la seguridad alimentaria y la sostenibilidad. Aquí se detallan algunas razones que destacan la relevancia de esta especialidad:

Formación Técnica Específica: La especialidad proporciona a los estudiantes conocimientos especializados en áreas como microbiología alimentaria, tecnología de alimentos, control de calidad, normativas y

regulaciones alimentarias. Estos conocimientos técnicos son fundamentales para desempeñarse eficientemente en la industria alimentaria.

Preparación para la Industria: Los estudiantes adquieren habilidades prácticas y teóricas relacionadas con la producción, procesamiento y control de calidad de alimentos. Esto los prepara para roles dentro de la industria alimentaria, incluyendo la posibilidad de trabajar en la elaboración y mejora de productos alimenticios.

Conciencia sobre Seguridad Alimentaria: La especialidad destaca la importancia de la seguridad e higiene alimentaria. Los estudiantes aprenden prácticas seguras de manipulación de alimentos, control de contaminantes y regulaciones que garantizan la inocuidad de los productos alimenticios.

Innovación y Desarrollo de Productos: Los programas de Industrias Alimentarias a menudo incluyen proyectos prácticos que permiten a los estudiantes aplicar creatividad e innovación en la creación de nuevos productos alimentarios. Esto fomenta la capacidad de desarrollar soluciones innovadoras en la industria.

Sostenibilidad: Los estudiantes son sensibilizados sobre la importancia de prácticas sostenibles en la producción alimentaria. Aprenden a considerar aspectos ambientales y sociales, promoviendo un enfoque responsable hacia el uso de recursos y la producción de alimentos.

Conexión con la Nutrición: La especialidad puede estar vinculada a conocimientos nutricionales, permitiendo a los estudiantes comprender la relación

entre la producción de alimentos y la salud humana. Esto contribuye a una formación integral en el ámbito alimentario.

Perspectivas Laborales Diversas: Los estudiantes de Industrias Alimentarias tienen la posibilidad de explorar diversas áreas laborales, como la investigación y desarrollo, la gestión de calidad, la producción de alimentos, la consultoría alimentaria, entre otras.

Por tanto, la especialidad de Industrias Alimentarias en el colegio proporciona una formación integral que aborda aspectos técnicos, éticos y sostenibles, preparando a los estudiantes para contribuir de manera significativa en el sector alimentario y promoviendo prácticas responsables y seguras.

Opciones laborales de la especialidad de industrias alimentarias en el colegio

La especialidad de Industrias Alimentarias en el colegio ofrece a los estudiantes una formación integral que les permite acceder a diversas opciones laborales en el sector alimentario. Aquí se detallan algunas de las opciones laborales que podrían explorar los graduados de esta especialidad:

Técnico en Control de Calidad Alimentaria: Pueden desempeñarse en laboratorios de control de calidad, asegurando que los productos alimenticios cumplan con los estándares y normativas establecidas.

Técnico en Procesamiento de Alimentos: Trabajar en la línea de producción de empresas alimentarias, supervisando y participando en el proceso de elaboración de productos alimenticios.

Especialista en Desarrollo de Productos: Contribuir al desarrollo de nuevos productos alimentarios, desde la conceptualización hasta la implementación, asegurando la calidad y la innovación.

Inspector de Higiene y Seguridad Alimentaria: Colaborar con autoridades sanitarias para garantizar el cumplimiento de normativas en establecimientos de alimentos, asegurando la seguridad e higiene.

Consultor en Industrias Alimentarias: Ofrecer servicios de asesoría a empresas alimentarias en áreas como la mejora de procesos, cumplimiento normativo, desarrollo de productos y estrategias de calidad.

Especialista en Investigación y Desarrollo: Trabajar en laboratorios de investigación para desarrollar nuevas tecnologías, métodos de conservación o mejorar procesos en la industria alimentaria.

Gerente de Producción Alimentaria: Asumir roles de liderazgo en la gestión de la producción en plantas alimentarias, supervisando equipos y asegurando la eficiencia operativa.

Técnico en Etiquetado y Normativas Alimentarias: Colaborar en el cumplimiento de regulaciones sobre etiquetado de alimentos, asegurando que la información proporcionada sea precisa y cumpla con los requisitos legales.

Especialista en Sostenibilidad Alimentaria: Trabajar en iniciativas que promuevan prácticas sostenibles en la producción de alimentos, considerando aspectos ambientales y sociales.

Emprendimiento: Iniciar su propio negocio relacionado con la industria alimentaria, como la creación de una pequeña empresa de procesamiento de alimentos, catering especializado o desarrollo de productos únicos.

Estas opciones laborales reflejan la diversidad de roles y responsabilidades que pueden asumir los graduados de la especialidad de Industrias Alimentarias. La formación recibida en el colegio les brinda las habilidades y conocimientos necesarios para contribuir de manera significativa en diferentes áreas de la industria alimentaria.

2.2. Casuística de investigación

El encargo académico por delineación actual incumbe a un signo descriptiva donde se han visualizado sucesos talmente acaecen en su hábitat oriundo. Como afirma Carrasco (2006) “estos juicios valen para analizar y comprender las características propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado” (p. 72). O sea, se manejó el croquis descriptivo ya que se examinó la calidad de servicio del sitio de instrucción para el empleo en la peculiaridad de industria alimentaria de la Establecimiento Formativa Secundaria 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023.

La primicia se respalda en el cuadro teórico para su ulterior estimación se describe que el área de Educación para el Trabajo, la enseñanza y el aprender se basan en una guía que incorpora los principios de la pedagogía emprendedora, la instrucción social y financiera e instrucción para el oficio y la vida práctica. Estos enfoques consideran al estudiante como un agente social y económico activo,

capaz de crear y gestionar impactos positivos en su entorno a través de deseos de emprendimiento, poniendo en ejercicio habilidades para la empleabilidad.

Pero la mayoría de los estudiantes de la entidad educativa no obtienen las secuelas cultos codiciados o excepcionales. Esta es la gnosis de ser de este encargo estudioso que tiene como identificar en qué grado se halla la calidad de servicio del espacio de instrucción para el oficio en la especialidad de industria alimentaria de la Institución Educativa Secundaria 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023; de este modo la invención del paso de enseñar y aprender causa los inventivas o pasos como motor para la actuación de las diferentes acciones de aprender los modos de aprender y la culta diligencia de las inventivas de enseñar y aprender reparará o certificará un valioso rango de aprender, al término de su preparación en la formación básica secundaria.

Labor de campo como elemento de casuística en la IES Agropecuario 73

Dada la diversidad de los alumnos de la Institución Educativa Secundaria 73 Agropecuaria y el mínimo avance en las competencias en educación para el trabajo remiten al dominio de competencia: gestiona proyectos de emprendimiento económico o social. Que permite emprender en el contexto educativo se refiere a cuando el alumno pone en práctica una idea creativa, movilizándolo eficientemente los recursos para lograr objetivos individuales o colectivos, abordando una necesidad no satisfecha o un problema económico o social. Este proceso implica trabajar colaborativamente, crear una solución a través de una propuesta de bien o servicio, validar ideas con posibles usuarios, seleccionar una opción viable, diseñar estrategias de implementación, aplicar

habilidades técnicas, y evaluar procesos y resultados con ética, iniciativa, adaptabilidad y perseverancia.

Para examinar y resumir los diseños en la pesquisa erudito, se derivó a dispersar una averiguación descriptiva, para eso se empleó dos herramientas usadas para tantear el rango de calidad de servicio del sitio de instrucción para el oficio en sector de industria alimentaria del Establecimiento Formativa Secundaria 73 Agropecuaria (Galarza, 2020). Estas herramientas, permitieron comprender cómo el nivel se encuentra la calidad de servicio del área de instrucción para el oficio en la rama de industria alimentaria que permite desarrollar la habilidad de gestiona proyectos de emprendimiento económico o social en estudiantes de tercero de secundaria de la Institución Educativa Secundaria 73 Agropecuaria del distrito de Pomata, Puno.

Para analizar el contenido se tabularon las cifras de los tanteos de cada estudiante. Los utillajes rodean cuestiones de expectativa variado en sucesión Likert de cinco dilemas; cada alternativa absorbe una valía del 1 al 5. Además, se discurrió los horizontes para la variable de este modo: bajo, medio y alto.

En tanto, se delimitó primeramente la población (35) y la muestra pertenece al global de población de 35 estudiantes de 4° A total matriculados 12. Industria Alimentaria 6 estudiantes y 6 Computación. 4° B total matriculados 12. Industria Alimentaria 5 estudiantes y 7 Computación. 4° C total matriculados 11. Industria Alimentaria 3 estudiantes y 8 Computación del Establecimiento Formativa Secundaria 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno. O sea, son módulos como rumbo del actual encargo estudianto.

En este análisis se reconoce a hondura cómo los talentos probados trascienden en la calidad educativa se percibe crucial tanto interna como externamente. En el ámbito interno, se destaca la importancia de lograr los objetivos mediante el cumplimiento de funciones, promoviendo un ambiente de acato e igualdad entre el personal regente e instructivo. Externamente, se enfatiza la atención a las escaseces de discípulos y padres de familia, asegurando una ganancia segura de aprender esperados de manera eficiente y eficaz.

2.3. Presentación y discusión de resultados

2.3.1. Presentación de resultados

Conforme con la averiguación recabada en asiento al interrogatorio aplicado a los alumnos y conexas con el designio del encargo académico ostentó las fichas del subsiguiente modo.

2.3.1.1. Resultados respecto al objetivo general

Tabla 1

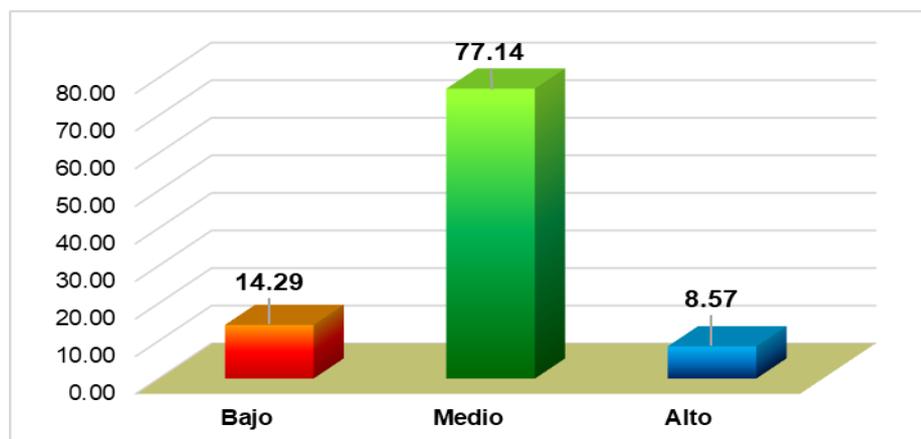
Niveles de calidad de servicio del área de educación para el trabajo en la especialidad de industria alimentaria de la IES 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|-------------------|-------------------|
| Bajo | 5 | 14,29 |
| Medio | 27 | 77,14 |
| Alto | 3 | 8,57 |
| Total | 35 | 100,00 |

Nota: Central de resultados.

Figura 1

Niveles de calidad de servicio del AEPT en la especialidad de industria alimentaria.



Nota: Apunte de la tabla 1

En tabla y gráfico 1, se entrevistó que los alumnos encuestados asientan 77,14% de calidad de servicio del AEPT en la especialidad de industria alimentaria en rango medio, 14,29% en bajo y 8,57% en alto. Las secuelas nos publican la clarividencia de los educandos excelsos primas en el rango medio, esto denuncia que existe deficiencias en de brindar servicios educativos con un enfoque integral, garantizando la satisfacción del cliente y eficiencia en los procesos educativos. Este enfoque abarca tanto el servicio interno, dirigido a estudiantes, docentes y personal administrativo, donde la atención debe ser efectiva y sin errores para asegurar el éxito educativo, como el servicio externo, donde el gestor educativo debe comprender y satisfacer las necesidades estudiantiles. Esta perspectiva global es esencial para ofrecer una experiencia educativa exitosa y alineada con los objetivos institucionales.

2.3.1.2. Resultados respecto al objetivo específico 1

Tabla 2

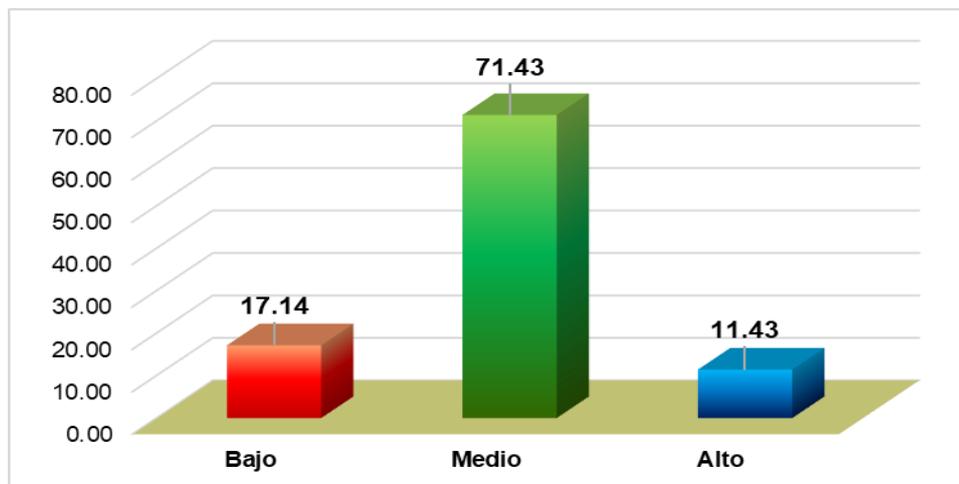
Niveles del factor calidad estructural del AEPT en la especialidad de industria alimentaria de la IES 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|---------------|
| Bajo | 6 | 17,14 |
| Medio | 25 | 71,43 |
| Alto | 4 | 11,43 |
| Total | 35 | 100,00 |

Nota: Central de resultados.

Figura 2

Niveles del factor calidad estructural del AEPT en especialidad de industria alimentaria



Nota: Apunte de la tabla 3

En tabla y gráfico 2, se vislumbra que los alumnos encuestados apuntan 71,43% de calidad estructural del AEPT en la especialidad de industria alimentaria en grado medio, 17,14% en bajo y 11,43% en alto. Las secuelas nos publican la clarividencia de los educandos excelsos primas en el rango medio, esto denuncia que existe deficiencias en la calidad estructural que se refiere a la evaluación de las características físicas y mecánicas de los productos alimenticios. Esto incluye aspectos como la textura, la firmeza, la uniformidad, la consistencia y la apariencia visual. La calidad estructural es crucial para determinar la aceptabilidad del producto por parte del consumidor, así como su durabilidad y capacidad de procesamiento.

2.3.1.3. Resultados respecto al objetivo específico 2

Tabla 3

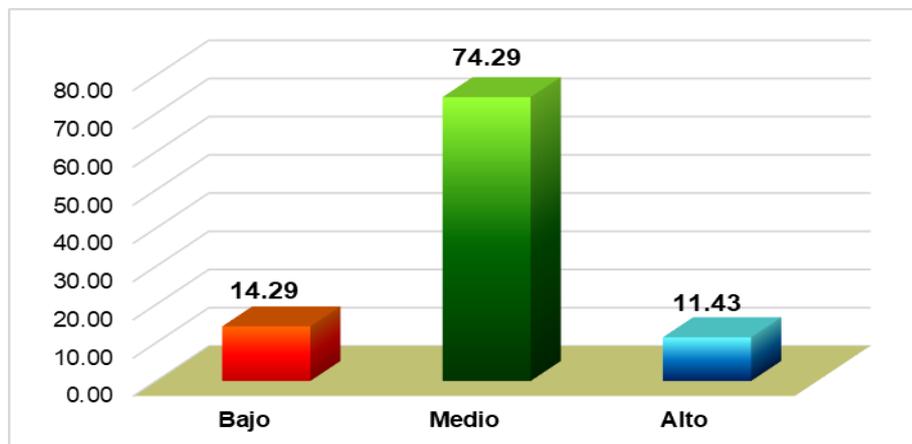
Niveles del factor calidad en la metodología didáctica técnico pedagógico del AEPT en la especialidad de industria alimentaria de la IES 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|---------------|
| Bajo | 5 | 14,29 |
| Medio | 26 | 74,29 |
| Alto | 4 | 11,43 |
| Total | 35 | 100,00 |

Nota: Central de resultados.

Figura 3

Niveles del factor calidad en la metodología didáctica técnico pedagógico del AEPT en la especialidad de industria alimentaria.



Nota: Apunte de la tabla 4

En tabla y gráfico 3, se vislumbra que los educandos sondeados apuntan 74,29% de calidad en la metodología didáctica técnico pedagógico del AEPT en la especialidad de industria alimentaria en rango medio, 14,29% en bajo y 11,43% en alto. Las secuelas nos exponen la clarividencia de los discípulos excelsos primas en medio, esto denuncia que existe deficiencias en la efectividad y relevancia la utilización de los métodos de enseñanza para impartir conocimientos y habilidades en este campo específico. Los enfoques pedagógicos deben ser prácticos, participativos y adaptados a las demandas del sector, incorporando actividades prácticas, estudios de casos y proyectos que fomenten la aplicación de los conceptos teóricos en situaciones reales.

2.3.1.4. Resultados respecto al objetivo específico 3

Tabla 4

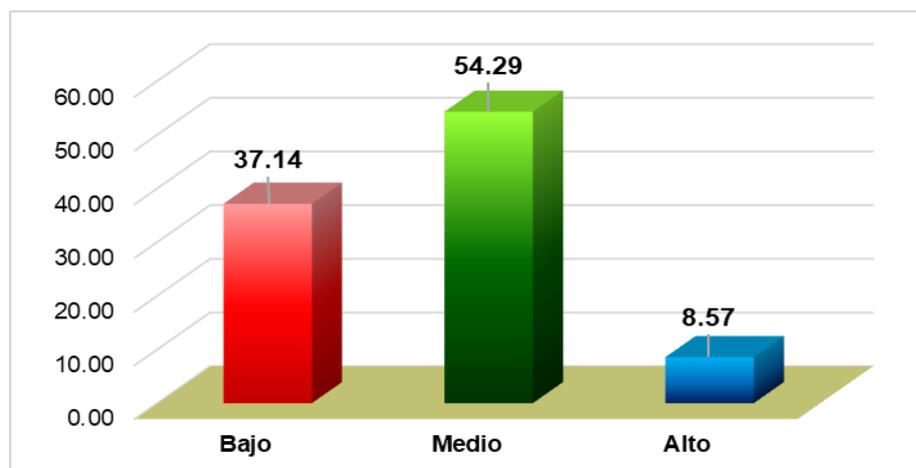
Niveles del factor calidad de servicio del AEPT en la especialidad de industria alimentaria de la IES 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|---------------|
| Bajo | 13 | 37,14 |
| Medio | 19 | 54,29 |
| Alto | 3 | 8,57 |
| Total | 35 | 100,00 |

Nota: Central de resultados.

Figura 4

Niveles del factor calidad de servicio del AEPT en especialidad de industria alimentaria



Nota: Apunte de la tabla 5

En tabla y gráfico 4, se vislumbra que los educandos sondeados apuntan 54,29% de calidad de servicio del AEPT en especialidad de industria alimentaria en rango medio, 37,14% en bajo y 8,57% en alto. Las secuelas nos descubren la clarividencia de los discípulos excelsos primas en rango medio, esto denuncia que existe deficiencias en garantizar la seguridad y frescura de los productos, atención al cliente eficiente y personalizada, cumplimiento de normativas de higiene y etiquetado, innovación para satisfacer las demandas del mercado, y prácticas sostenibles. Es fundamental ofrecer alimentos seguros, de calidad y satisfacer las expectativas del cliente de manera ética y responsable, minimizando el impacto ambiental y contribuyendo al bienestar comunitario.

2.3.1.5. Resultados respecto al objetivo específico 4

Tabla 5

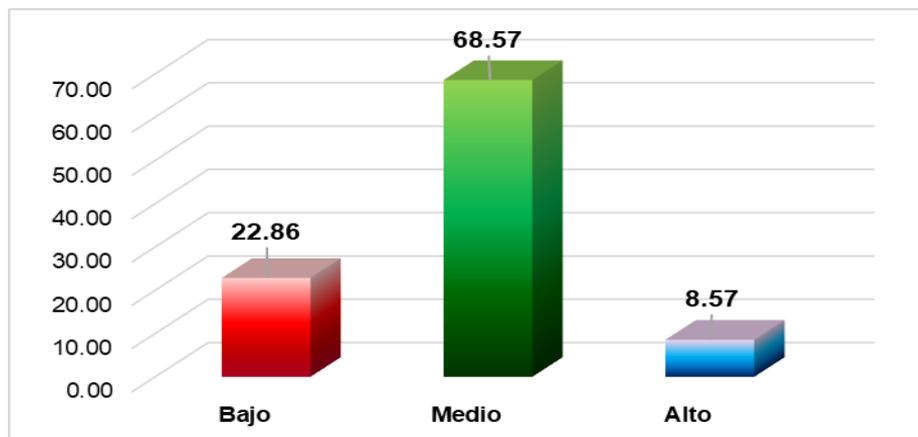
Niveles del factor calidad de gestión del AEPT en la especialidad de industria alimentaria de la IES 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|---------------|
| Bajo | 8 | 22,86 |
| Medio | 24 | 68,57 |
| Alto | 3 | 8,57 |
| Total | 35 | 100,00 |

Nota: Central de resultados.

Figura 5

Niveles del factor calidad de gestión del AEPT en especialidad de industria alimentaria



Nota: Apunte de la tabla 5

En tabla y gráfico 5, se vislumbra que los educandos sondeados apuntan 68,57% de calidad de gestión del AEPT en especialidad de industria alimentaria en rango medio, 22,86% en bajo y 8,57% en alto. Las secuelas nos descubren la clarividencia de los discípulos excelsos primas en rango medio, esto denuncia que existe deficiencias en la calidad de gestión en la industria alimentaria implica la eficacia en la planificación, organización, dirección y control de procesos relacionados con la producción, distribución y comercialización de alimentos. Incluye el cumplimiento de normativas, implementación de sistemas de gestión de calidad como optimización de recursos y mejora continua para garantizar la seguridad alimentaria, satisfacción del cliente y eficiencia operativa.

2.3.2. Discusión de resultados

Concurre certeza en el examen culto, que existe deficiencia en la calidad de gestión del AEPT en sector de industria alimentaria de la IES 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023

a. Calidad de gestión AEPT en la especialidad de industria alimentaria

Las secuelas halladas en el sondeo sobre los grados en que se topan la calidad de gestión del AEPT en la rama de industria alimentaria de la IES 73

Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023; se percibe que los discípulos sondeados asientan 77,14% de calidad de servicio AEPT en la especialidad de industria alimentaria en rango medio, 14,29% en bajo y 8,57% en alto (tabla y figura 1). Dichas secuelas coinciden de alguna u otra manera con Serrano (2016) muestra que la perspectiva global de calidad: 6.51% para servicios educativos, 5.32% para servicios administrativos, obtenidos en respuesta a las expectativas: 8.48% para servicios académicos, 8.32% para servicios administrativos, lo que indica que hay muchas áreas que se deben mejorar. Así mismo Benites (2019), El 18% afirmó no estar muy satisfecho ya que cree que es necesario mejorar la calidad de los servicios formativos.

b. Calidad estructural AEPT en la especialidad de industria alimentaria

Las secuelas halladas en el sondeo sobre los grados de los constituyentes calidad estructural del AEPT en el sector de industria alimentaria de la IES 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023; se distingue que los discípulos sondeados anotan 71,43% de calidad estructural del AEPT en la especialidad de industria alimentaria en grado medio, 17,14% en bajo y 11,43% en alto (tabla y figura 2). Dichas secuelas coinciden de alguna u otra manera con Paredes (2017) encontró que la mayoría de los discípulos estaban satisfechos con los métodos de enseñanza y evaluación, pero no estaban satisfechos con las estructuras de sus escuelas (Espacio físico y espacio de aula). Además, Sánchez (2018) exhibe los resultados que están directamente relacionados con el nivel de calidad del servicio brindado indicando que el 40% confía en que es bueno, el 30% indica que no es bueno y el 30% restante indica que no es efectivo.

c. Calidad en la metodología didáctica técnico pedagógico del AEPT en la especialidad de industria alimentaria

Las secuelas halladas en el sondeo sobre los grados de los constituyentes calidad en la metodología didáctica técnico pedagógico del AEPT en la rama de industria alimentaria de la IES 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023; se distingue que los discípulos sondeados anotan 74,29% de calidad en la metodología didáctica técnico pedagógico del AEPT en la especialidad de industria alimentaria en grado medio, 14,29% en bajo y 11,43% en alto (tabla y figura 3). Dichas secuelas coinciden de alguna u otra manera con Espinoza (2019) los estudiantes exhiben la opinión sobre la calidad del servicio en 70% satisfecho, 30% no muy satisfecho. Finalmente, Rengifo (2019) en el amor el 70% se muestra muy satisfecho y el 30% satisfecho. También, los resultados de los indicadores relacionados con la calidad de las universidades, el 39,8% de los estudiantes encuestados fue de baja calidad, el 37% respondió que era media y el 23,1% respondió que era alta.

d. Calidad de servicio AEPT en la especialidad de industria alimentaria

Las secuelas halladas en el sondeo sobre los grados de constituyentes calidad del servicio del AEPT en la rama de industria alimentaria de la IES 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023; se percibe que los discípulos sondeados asientan 54,29% de calidad de servicio del AEPT en especialidad de industria alimentaria en rango medio, 37,14% en bajo y 8,57% en alto (tabla y figura 4). Constituyentes gravitados por las erudiciones acabadas por Según Senlle & Gutiérrez (2005), la eficacia en las tutelas formativas se logra mediante una red de ascenso perpetua, involucrando a regentes, funcionarios, peritos,

padres y discípulos como actores perceptores y receptores de la calidad educativa. En concordancia, Vargas & Aldana (2014) destacan que la calidad es un elemento esencial en constante desarrollo, buscando la perfección en un producto eficaz y flexible. Además, señalan que tanto la calidad como el servicio son demandas sociales desde tiempos remotos, siendo hoy imperativos en proyectos innovadores y emprendimientos.

e. Calidad de gestión AEPT en la especialidad de industria alimentaria

Las secuelas halladas en el sondeo sobre grados de constituyentes calidad de gestión del AEPT en la especialidad de industria alimentaria de la IES 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023; se percibe que los discípulos sondeados inscriben 68,57% de calidad de gestión del AEPT en especialidad de industria alimentaria en grado medio, 22,86% en bajo y 8,57% en alto (tabla y figura 5). Dichos factores fundamentados por que la gestión educativa es esencial para garantizar los procesos vinculados a la instrucción y adelanto de aprender en los discípulos, según Passailaigue (2014), destaca la relevancia de la gestión en los aspectos administrativos y pedagógicos, subrayando la importancia de una planificación, ejecución y evaluación efectivas de los pasos para lograr el éxito, la eficiencia y alcanzar los objetivos educativos.

Finalmente, se busca mejorar la calidad educativa, enfocando en la formación continua de docentes, asegurando que estén bien preparados y capaces de ofrecer una enseñanza de calidad. La evaluación docente, como la implementada por el MINEDU (2012) a través de rubricas, es fundamental para identificar áreas de mejora y fomentar el desarrollo de habilidades pedagógicas. Se destaca la responsabilidad del maestro como guía, acompañando a los

estudiantes para estimular su desarrollo cognitivo y fomentar habilidades reflexivas, críticas y creativas.

CAPÍTULO III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1. Conclusiones

Primera: Se ha establecido el nivel en que se encuentran la calidad de servicio del área de educación para el trabajo en la especialidad de industria alimentaria de la institución educativa secundaria 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023; los resultados muestran 77,14% de calidad de servicio del AEPT en la especialidad de industria alimentaria en el nivel medio, 14,29% en bajo y 8,57% en alto. Esto indica que existe deficiencias en ofrecer servicios educativos con un enfoque integral, garantizando la satisfacción del cliente y eficiencia en los procesos educativos.

Segunda: Se ha identificado el nivel de calidad estructural del área de educación para el trabajo en la especialidad de industria alimentaria de la IES 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023; los resultados muestran 71,43% de calidad estructural del AEPT en la especialidad de industria alimentaria en nivel medio, 17,14% en bajo y 11,43% en alto. Esto indica que existe deficiencias en infraestructura, soporte tecnológico y otros elementos que suministren el impulso completo del discípulo.

Tercera: Se ha identificado el nivel de metodología didáctica técnico pedagógico del área de educación para el trabajo en la especialidad de industria alimentaria de la IES 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023; los resultados muestran 74,29% de calidad en la metodología didáctica técnico pedagógico del AEPT en la especialidad de industria alimentaria en nivel medio, 14,29% en bajo y 11,43% en alto; esto indica que existe deficiencias en la efectividad y relevancia la utilización de los métodos de enseñanza para impartir conocimientos y habilidades en este campo específico.

Cuarto: Se ha identificado el nivel de calidad de servicio del área de educación para el trabajo en la especialidad de industria alimentaria de la IES 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023; los resultados muestran 54,29% de calidad de servicio del AEPT en especialidad de industria alimentaria en el nivel medio, 37,14% en bajo y 8,57% en alto; esto indica que existe deficiencias en garantizar atención al cliente eficiente y personalizada, innovación para satisfacer las demandas del mercado, y prácticas sostenibles.

Quinto: Se ha identificado el nivel de calidad de gestión del área de educación para el trabajo en la especialidad de industria alimentaria de la IES 73 Agropecuaria distrito de Pomata de Puno 2023; los resultados muestran 68,57% de calidad de gestión del AEPT en especialidad de industria alimentaria en el nivel medio, 22,86% en bajo y 8,57% en alto; esto indica que existe deficiencias en la eficacia de la planificación, organización, dirección y control de procesos de optimización de recursos y mejora continua para garantizar la satisfacción del cliente y eficiencia operativa.

3.2. Recomendaciones

Primera: Se sugiere que dentro de la Institución Educativa se forme un equipo de profesores encargados de desarrollar y aplicar estrategias y procesos que sean regularmente revisados, mejorados y adaptados para promover un trabajo continuo que asegure el fortalecimiento y mantenimiento de la calidad de la educación ofrecida. La realización de una investigación sobre cómo perciben los estudiantes la calidad de la educación proporcionada es esencial, ya que ofrece una evaluación fiable de la situación actual. Los hallazgos de este estudio revelarán las áreas fuertes y débiles de la institución, lo cual es crucial para la creación y realización de planes de mejora que aseguren la eficacia formativa.

Segunda: Se recomienda a los líderes de la Institución Educativa que desarrollen y propongan iniciativas para la renovación y equipamiento de espacios destinados a talleres y laboratorios, así como para la adquisición de tecnología de punta, mobiliario, materiales didácticos y otros recursos, con el objetivo de mejorar las instalaciones necesarias para la educación. Es esencial implementar medidas de seguridad adecuadas para prevenir y responder a posibles accidentes o situaciones inesperadas. Asimismo, es crucial que los educadores permanezcan al tanto de las evoluciones en el ámbito educativo, se formen de manera continua y busquen constantemente renovar sus métodos y enfoques pedagógicos.

Tercera: Igualmente, en lo que concierne a la eficacia didáctica y técnico-pedagógica, se aconseja a los regentes organizar formaciones para el profesorado con el fin de fomentar avances en la atención personal, puntual, competente y efectiva hacia los alumnos, demostrando así la adherencia al programa educativo, el interés por el paso de aprender y la implementación de una evaluación asertiva.

Cuarta: En relación con la calidad del servicio, es crucial que los docentes sean plenamente conscientes de su responsabilidad y dedicación en su rol educativo, esforzándose por representar un modelo a seguir positivo en su entorno como educadores. Por otro lado, es fundamental que los líderes de la institución lleven a cabo una supervisión constante, manteniéndose alerta ante las necesidades tanto de los estudiantes como de los profesores.

Quinta: Se recomienda a las autoridades competentes del establecimiento formativa desarrollar pericias y someterse a formación y capacitación para optimar la eficacia de la gestión formativa. Esto contribuirá a optimizar su disposición para ofrecer el servicio formativo a estudiantes y parentales. El ascenso será notable a través de la calidad del trato hacia la comunidad educativa, fomentando y fortaleciendo la confianza mediante respuestas adecuadas, y en caso de errores, mostrando disposición para reconocerlos y corregirlos, de manera que se restaure la confianza y se satisfaga a la comunidad con un trato respetuoso y cortés.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benites, E. (2008). *La calidad como reto en las escuelas de educación infantil al inicio del siglo XXI. Las escuelas de Reggio Emilia, de Loris Malaguzzi, como modelo a seguir en la práctica educativa*. [Tesis doctoral, Uuniversidad de Alicante]. Repositorio de la Universidad. <http://hdl.handle.net/10045/11273>
- Bernal, S., & Martínez, M. (2015). Investigación Documental sobre Calidad de la Educación En Instituciones Educativas del Contexto Iberoamericano. *Educación y Sociedad*. [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-InvestigacionDocumentalSobreCalidadDeLaEducacionEn-5236201%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-InvestigacionDocumentalSobreCalidadDeLaEducacionEn-5236201%20(2).pdf)
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Cobra, M. (2000). *Marketing de Servicios, Estrategias para Turismo, Finanzas, Salud y Comunicación* (2º ed.). McGraw-Hill Interamericana. <https://www.casadellibro.com/libro-marketing-de-servicios-estrategias-para-turismo-finanzas-salud-y-comunicacion-2aa-ed/9789584101181/733428>
- Díaz, E. (2014). "¿What is your definition of Quality"? *Genevabusinessnews*. <https://www.gbnews.ch/what-is-your-definition-of-quality/>
- Espinoza, L. N. (2019). *El Clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la "Unidad Educativa Martín Luther King"*. <file:///E:/pretesis/tesis%20utilizadas/TESIS%203%20IMPORTANTE%20OBSE.pdf>
- Farías, G. (2015). "¿What is quality?". *Blog On Fashion Prowrement&Retail*. <https://gabrielfariasiribarren.com/en/what-is-quality/>
- Galarza, M. A. (2020) *Calidad de servicio del Área de Educación para el trabajo en la I.E.E "Mariano Melgar" Breña* [Tesis de maestría, UCV] repositorio de la universidad. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41448>
- García, J., Juárez, S., & Salgado, L. (2018). Revista Cubana de Educación Superior "Revista Cubana de Educación Superior". *Revista Científica*, 37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016
- Gonzáles, T. (2000). *Evaluación y gestión de la Calidad Educativa. Un enfoque Metodológico*. Malaga: Aljibe.

<https://es.scribd.com/document/305965287/Evaluacion-y-Gestion-de-La-Calidad-Educativa>

Harvey, L. (2006). "Understanding Quality. *Revista científica*, Bolonia, Estados Unidos: Europea de Bruselas Asociación y Berlín, Raabe. <https://www.qualityresearchinternational.com/Harvey%20papers/Harvey%202006%20Understanding%20quality.pdf>

Hernández, H. (2018). *valuación de la calidad del servicio en la educación secundaria del Colegio Mercantil, Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28060/1/TESIS%20-%20HERNANDEZ%20HERNANDEZ%20HEIDY.pdf>

Joy, M. (2007). *Journal of Education for Sustainable Development: "Quality in Education Defines ESD"*. Oxford. Doi.org/10.1177/097340820700100108

Ley General de Educación. (2003). *Ley N° 28044*. http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf

López, N. (2017). "Calidad". Blog. <http://niasicarublogspot.com/2017/09/calidad.html>

Marlon, M. (2018). *La relación de calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Blog. <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>

MBN. (2019). "What is quality?". Estados Unidos. <https://marketbusinessnews.com/financial-glossary/quality/>

MINEDU. (2012). *Marco del buen desempeño docente*. Lima-Perú: Ministerio de Educación. <http://www.minedu.gob.pe/pdf/ed/marco-de-buen-desempeno-docente.pdf>

Moreira, R. (2013). *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Ilatinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un Módulo práctico*. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1666/1/TESIS%20COMPLETA%20ROSA%20AMELIA%20MOREIRA%20ORTEGA.pdf>

Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. Lima, Perú.

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_Nobario_Moreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nuñez, L., Giordano, M., & Menacho, I. (2018). *Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial*. Lima, Perú: Revista de Investigación. doi:10.1762/au.V1i1.347

Paredes, M. (2017). *Percepción de calidad de los estudiantes de cuarto y quinto año de los programas de la carrera de odontología de la UNAH, Tegucigalpa*. Managua, Nicaragua. <http://repositorio.unan.edu.ni/7903/1/t946.pdf>

Passailaigue, R. (2014). "La calidad de la gestión educativa". *Revista científica ecociencia*. <http://ecociencia.ecotec.edu.ec/articulo?ida=25>

Pérez, D. (2016). *Diagnóstico de satisfacción de los usuarios del departamento de servicios escolares de la Escuela Superior de Agricultura del Valle del fuerte (Vol. IV)*. Sinaloa, México. <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v4n7-2016/RGN-V4N7-2016.pdf>

Rengifo, R. (2019). *Gestión educativa y la calidad del servicio en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores*. UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28395/Rengifo_CB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodriguez, W. (2010). "El concepto de calidad educativa: Una mirada crítica desde el enfoque Históricocultural". *Actualizaciones Investigativas en Educación*, 10. <https://www.redalyc.org/pdf/447/44713068015.pdf>

Sánchez, S. (2018). *La gestión y la calidad del servicio educativo*. UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21402/Sanchez_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Senlle, A., & Gutierrez, N. (2005). *Calidad de Servicio Educativo*. <http://www.estadisticaparalainvestigacion.com/wp-content/uploads/2017/12/Calidad-en-Los-Servicios-Educativos-Senlle-AndrA-c-s-Author.pdf>

Serrano, A. (2016). *Consultoría sobre la calidad y eficiencia que los estudiantes de pregrado perciben de los servicios administrativos y académicos suministrados por la facultad de ciencias económicas de la Universidad de El Salvador*. El Salvador.

<http://ri.ues.edu.sv/9614/1/Consultoría%20sobre%20los%20servicios%20prestados%20en%20la%20FF-CC-EE-Alexis%20Serrano-Abril-%202016.pdf>

Trinidad, Y. (2016). *Análisis de los procesos de evaluación para una gestión de calidad en los centros educativos del 2do ciclo de tanda extendida del Nivel Primario del Distrito Educativo 10-02*. Sevilla, España. <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/40189/TESIS%20%09DOCTORAL%20PARA%20DEFENSA.pdf?sequence=1>

Uzuboylu, H. (2011). Procedia-Social and Behavioral Sciences-Sciverse ScienceDirect "Education and Its customers". *Revista científica ELSEVIER*. doi:10.1016/j.sbspro.2011.12.080

Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicio*. ECOE. https://books.google.com.pe/books?id=57-4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false