



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia
en IE públicas del distrito de Chancay-2021**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Orcón Rivera, Isabel (ORCID [0000-0001-9284-9500](https://orcid.org/0000-0001-9284-9500))

ASESOR:

Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo (ORCID [0000-0002-2366-6724](https://orcid.org/0000-0002-2366-6724))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, a mis padres, a mi esposo por su apoyo incondicional y su aliento; y a mis hijas Meily, Annie y Yahaira, por llenar mi corazón y mi alma de alegría y amor

Agradecimiento

Ante todo, agradezco a Dios Todopoderoso por iluminar mi camino y llenarme de bendiciones.

GRACIAS POR PERMITIRME VER MI SUEÑO HECHO REALIDAD. Y que sea uno de los muchos'

Agradezco muy especialmente, a los profesores de la Universidad César Vallejo que me han dado sus conocimientos para convertirme en una profesional preparada para enfrentar los retos que se me presenten.

Al maestro. Carlos Bernilla Sanchez por brindarme su ayuda y apoyo cuando más lo necesité para el logro de esta meta, Gracias!

A mi esposo, gracias por tu infinita paciencia, por tu perenne compañía y tu inagotable apoyo.

Mamá, por ser mi aliada, mi ejemplo, gracias por todo el apoyo incondicional.

Índice

Carátula	ii
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice	iv
Índice de tablas.....	v
Lista de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III.MÉTODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19
Resultados descriptivos	19
Resultados inferenciales	22
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	31
Referencias bibliográficas	
Anexos	

Índice de tablas

Tabla 1: Validez del contenido por juicio de expertos de los instrumentos	16
Tabla 2: Frecuencia y porcentajes de los niveles con respecto a la variable calidad de servicio educativo	19
Tabla 3: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo	19
Tabla 4: Frecuencia y porcentajes de los niveles con respecto a la variable satisfacción de padres de familia	20
Tabla 5: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable satisfacción de padres de familia	21
Tabla 6: Resultados de la prueba de normalidad	22
Tabla 7: Correlación entre calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia	23
Tabla 8: Correlación entre la calidad de servicio educativo y las dimensiones de la satisfacción de padres de familia	24

Lista de figuras

Figura 1 Niveles de calidad de servicio educativo

Figura 2 Niveles de dimensiones de calidad de servicio educativo

Figura 3 Niveles de satisfacción de padres de familia

Figura 4 Niveles de las dimensiones de satisfacción de padres de familia

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia en instituciones educativas públicas del distrito de Chancay. El estudio se configuró como descriptivo-correlacional, con perspectiva cuantitativa y método hipotético deductivo. La muestra de estudio estuvo conformada por 72 padres de familia quienes respondieron un cuestionario en línea de 30 ítems. A partir de los resultados se puede verificar que el 69,5% de padres encuestados tienen una percepción a nivel excelente respecto a la calidad de servicio educativo, mientras que el 76,4% tiene un nivel de satisfacción alto respecto al proceso educativo, a partir de estos valores se verifica estadísticamente que existe correlación positiva y alta entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia ($Rho = 0,782$ p valor = $0,000 < 0,05$). En el mismo sentido se pudo verificar que existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los padres respecto a la disponibilidad de recursos para el aprendizaje, el desempeño de los docentes y la organización del tiempo para el aprendizaje.

Palabras clave: Calidad educativa, satisfacción de familias, desempeño docente, recursos para el aprendizaje, acompañamiento pedagógico

Abstract

The objective of this research was to determine the level of relationship between the levels of perception of the quality of the educational service and the levels of satisfaction of family padress in public educational institutions in the district of Chancay. The study was configured as descriptive-correlational, with quantitative perspective and deductive hypothetical method. The study sample consisted of 72 parents who answered an online questionnaire of 30 items. Based on the results, it can be verified that 69.5% of parents surveyed have an excellent level of perception regarding the quality of educational service, while 76.4% have a high level of satisfaction with the educational process, From these values it is statistically verified that there is a positive and high correlation between the quality of educational service and the satisfaction of the parents ($Rho = 0.782$ p value = $0.000 < 0.05$). In the same sense it was verified that there is a significant relationship between the quality of educational service and the satisfaction of parents with the availability of resources for learning, the performance of teachers and the organization of time for learning.

Keywords: Educational quality, family satisfaction, teaching performance, learning resources, pedagogical support

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo humano en el escenario social se lleva a cabo en diferentes aspectos, el proceso educativo es el soporte e impulsor de logros, éxitos y transformaciones en la vida personal y colectiva de las personas como integrantes de una comunidad, institución, grupo de amigos o de la sociedad en general. Bajo estas consideraciones, es fundamental tener presente que la educación es un derecho de las personas que los Estados deben garantizar, pero además los responsables de operativizar la educación mediante los sistemas educativos en todos los países deben asegurar que la calidad de todos los procesos educativos garantice el aprendizaje de los estudiantes y por ende genere satisfacción en los padres de familia; para lograr que haya correspondencia entre servicio educativo y conformidad en los usuarios será fundamental evaluar de manera permanente la calidad de los atributos de la educación que se imparte en cada unidad educativa.

A nivel internacional, según Calleja (2018), en el escenario de educación a distancia el problema de la calidad de servicio educativo se mantiene, pues se puede evidenciar limitaciones de las escuelas para implementar plataformas virtuales propias que articulen todos los elementos del servicio educativo, además, existen dificultades y limitaciones para establecer conectividad de manera eficiente. A todo ello Concha, et al. (2019) agrega que en América latina los gobiernos asignan fondos del erario público destinado a reparar o construir nuevas edificaciones con fines de mejorar las condiciones físicas para el desarrollo de las actividades educativas, sin embargo, el problema de la calidad del servicio educativo se mantiene, pues las políticas de mejora educativa no consideran la capacitación docente como componente principal en el servicio educativo, no se puede mejorar la educación sólo con infraestructura y equipamiento, en la educación a distancia se ha podido evidenciar que las causas del problema de limitaciones en el desarrollo de la educación no se vinculan a la estructura física de las escuelas sino a otros factores como falta de recursos tecnológicos, problemas de conectividad, capacidades en el uso de herramientas tecnológicas, etc.

Por otra parte, inmersos en un escenario de educación a distancia se puede evidenciar reacciones de disconformidad, insatisfacción y preocupación en los miembros de las comunidades educativas, pero principalmente en los padres y madres, de parte de quienes vienen las quejas y protestas generalizadas frente a las limitaciones y dificultades para establecer comunicación virtual con los docentes, la falta de recursos para disponer de condiciones de equipamiento y servicio de conectividad necesarios para establecer conexión desde casa a los grupos virtuales para el aprendizaje que los docentes vienen implementando, según Arratia (2020) en un estudio desarrollado en Colombia con fines de conocer en qué medida las familias estaban conformes respecto a los servicios de enseñanza virtual, se verifica que el 91% de los encuestados no están satisfechos con el servicio virtual de transmisión de contenidos temáticos, manifestando que es prioritario brindar acompañamiento emocional y orientaciones a los estudiantes y sus familias.

A nivel del Perú, en escenario de pandemia, la calidad del servicio educativo ha sido el aspecto con mejor respuesta del parte del Estado (Lechleiter y Vidarte, 2020), si bien es cierto que la respuesta para dar continuidad a la educación fue inmediata, los indicadores tangibles de calidad de la educación son muy preocupantes, se puede verificar que las condiciones de conectividad por internet de los hogares solo alcanza al 39% a nivel nacional, lo peor, en las comunidades rurales sólo el 5% de familias tienen posibilidades de lograr conectividad, adicionalmente a ello están las limitaciones en el acceso al servicio de energía eléctrica, capacitación docente para educación virtual y en general falta de recursos para agenciarse de dispositivos tecnológicos para la educación virtual (Minedu, 2020). Frente al escenario descrito está la reacción de los padres de familia con muestras de insatisfacción y falta de involucramiento en darle continuidad a la educación desde casa, paradójicamente el Ministerio de Educación plantea como logro información recogida de una muestra de 8 mil familias con conectividad, los resultados confirman que el 83% están satisfechos con el programa Aprendo en Casa, los padres de familia acotan que se debería mejorar ciertos aspectos como la asignación de equipos y conectividad, la ampliación de la duración del tiempo de interacción entre docentes y estudiantes, información de apoyo a las familias para acompañar a sus hijos en su aprendizaje. (Mendez, et al. 2020), estos resultados

solo corresponden a una muestra de familias que tienen conectividad, pero qué hay de aquellos hogares que no tienen ningún tipo de interacción con la escuela.

Siguiendo la línea de análisis de la realidad educativa, en las diferentes unidades educativas de la jurisdicción de la unidad territorial del distrito de Chancay se ha podido observar evidencias de dificultades y limitaciones en el desarrollo de las actividades del proceso educativo de manera virtual, ante esta situación han sido evidentes las actitudes de insatisfacción y disconformidad de las familias con el servicio educativo a distancia, en esta coyuntura se puede observar que hay dificultades en el cumplimiento de los horarios en el servicio educativo, dificultades en establecer y mantener calidad de comunicación e interacción entre docente-estudiante y docente-familias, deficiencias y limitaciones en el servicio de envío de recursos didácticos para el aprendizaje, limitaciones en el servicio de recepción evidencias de aprendizaje de estudiantes, frente a estas dificultades y limitaciones en las condiciones y formas en que se lleva a cabo el desarrollo de las experiencias de aprendizaje de los niños y niñas, las familias, padres, y apoderados muestran insatisfacción, descontento y desmotivación, llegando muchas veces a demostrar actitudes de rechazo y protesta hacia las estrategias y actividades del servicio educativo a distancia.

En base a la caracterización desarrollada se ha estructurado el planteamiento del problema de investigación de la siguiente manera:

¿Cuál es la relación que se puede establecer entre la calidad de servicio educativo y los niveles de satisfacción de familias en instituciones educativas del distrito de Chancay? De manera específica se formuló los siguientes problemas: ¿Cuál es la relación entre los niveles de calidad de servicio educativo y la satisfacción frente a la disponibilidad de recursos para el aprendizaje, al desempeño docente y la organización del tiempo?

El desarrollo de la presente investigación se justifica porque contribuye a incrementar con conocimientos de primera fuente a la estructura de sistema de principios y teorías que existe en relación a las condiciones de calidad para un adecuado servicio de educación a la comunidad educativa ampliándola al escenario de educación a distancia, además de comprender los aspectos que debe considerarse para asegurar los niveles de conformidad de los padres y estudiantes

en relación al servicio educativo desde una atención remota. Desde una perspectiva y criterio de aplicación práctica, la investigación se justifica porque permite establecer la alineación y correspondencia entre los niveles de calidad educativa percibida por los padres y madres y los niveles de conformidad respecto a las formas cómo se gestionan los aprendizajes de los niños y niñas en escenario de educación virtual, estos considerandos permiten tener conocimiento sobre las limitaciones en la calidad de servicio y a partir de ello implementar acciones de mejora. Desde el aspecto metodológico, ha permitido validar procesos, técnicas e instrumentos de investigación desde un enfoque cuantitativo, además, considerando el contexto y condiciones de un servicio de educación a distancia empleando los canales de conectividad virtual se ha realizado la adecuación de los correspondientes instrumentos de recojo de información de primera fuente, asegurando que los procesos de validación y determinación de la confiabilidad cumplan con los estándares mínimos exigidos en todo proceso de investigación.

Para alcanzar resolver el problema general de la investigación se formuló el correspondiente objetivo bajo los siguientes términos: Determinar el nivel de relación entre los niveles de percepción calidad del servicio educativo y los niveles de satisfacción de familias. Para ello los objetivos específicos fueron establecer el grado de relación que existe entre la variable calidad de servicio educativo y la satisfacción en relación a la disponibilidad de recursos para el aprendizaje, el desempeño docente y la organización del tiempo en el servicio educativo.

Para poder responder a las preguntas planteadas que surgieron de la problemática se formularon las posibles respuestas, las que fueron contrastadas posteriormente.

Como respuesta al problema general se estableció la hipótesis correspondiente de la siguiente manera: Se verifica que existe relación entre calidad de servicio educativo y satisfacción de familias. Frente a los problemas específicos se planteó las siguientes hipótesis específicas: Se verifica que la calidad de servicio educativo se relaciona con la satisfacción frente a la disponibilidad de recursos para el aprendizaje, el desempeño docente, y la organización del tiempo del servicio educativo.

II. MARCO TEÓRICO

Revisado la bibliografía existente, de las investigaciones previas internacionales relacionadas a la presente investigación consideramos las siguientes:

Mancilla, (2019), desarrolló un estudio tomando como unidad de investigación una entidad educativa de México, teniendo como propósito central de la indagación averiguar la relación entre los niveles de satisfacción de los estudiantes y los niveles de percepción que tienen respecto a la calidad educativa que reciben; la investigación se desarrolló bajo la configuración de carácter no experimental, toma de datos en un solo tiempo, tipificado como descriptivo correlacional y con enfoque cuantitativo; se recogió información de una muestra de estudiantes y del procesamiento de datos y su correspondiente análisis se llegó a la conclusión que los niveles de conformidad de los estudiantes se corresponden con la percepción que se tiene respecto a la calidad educativa impartida en la unidad de investigación. Además, se agrega que los estudiantes encuestados manifiestan su conformidad con el abordaje de campos temáticos, la distribución y asignación de tiempos y espacios, la disponibilidad de medios y materiales, y las competencias pedagógicas de sus docentes son adecuados.

Asimismo, referimos a Surdez, (2018), quien en su investigación consideró a una entidad educativa mexicana como unidad de investigación, en su estudio definió que el propósito central fue indagar sobre la correlación entre la satisfacción de los alumnos y la valoración que hacen respecto a la calidad educativa que reciben. El estudio se desarrolló bajo una tipificación de investigación que describe y correlaciona las variables, tomando información en un tiempo único, guiado por un enfoque cuantitativo y muestreo probabilístico, se recogió información mediante un cuestionario con escala Likert, el análisis y discusión de resultados llevó a la conclusión que se verifica la existencia de correlación entre las variables sometidas a investigación, debiendo resaltarse la cualidad que existe ciertas diferencias en los niveles de relación considerando los grupos etarios como factor adicional en el estudio.

También referimos a Santibañez (2017), quien desarrolló una investigación considerando como unidad de investigación a una escuela de la ciudad de Puebla – México, el propósito medular del estudio se estableció para indagar sobre la

satisfacción de los escolares y su correlación con la percepción de la calidad educativa brindada en la unidad escolar. El estudio se orientó a describir y emplear métodos para establecer la correlación entre las variables, se tomó información en un punto de corte en la línea de tiempo, se procesó datos bajo el enfoque cuantitativo; se llegó a la conclusión que se verifica la existencia de correlación significativa los niveles de satisfacción del estudiante y la percepción de calidad educativa, confirmándose que la satisfacción es uno de los determinantes de la fidelidad de los estudiantes con la institución.

Torres, (2017), uno de los objetivos de su tesis doctoral fue determinar la relación entre la satisfacción de los profesores con la percepción de calidad educativa que se desarrolla en la unidad de investigación de Sevilla; el estudio se desarrolló bajo la configuración orientada a describir y tomar mano de métodos para establecer correlación entre las variables, con tratamiento de datos con perspectiva cuantitativa; al término de la investigación se llegó a la conclusión que los niveles de satisfacción de los docentes tiene relación con la calidad educativa que se imparte en su entidad educativa. Todo ello a pesar que la sociedad tiene una escasa valoración y reconocimiento respecto a la labor docente.

Ríos, (2017), el propósito de la investigación fue medir la satisfacción del cliente en relación al servicio educativo en una institución educativa de Trochas Colombia, la indagación en su línea de desarrolló se orientó por los procedimientos propios de la perspectiva cuantitativa, tipificándose como una investigación que describe y correlaciona variables, el tratamiento de datos tuvo una perspectiva cuantitativa, el proceso de análisis y discusión de resultados llevó a la conclusión que existe relación entre la satisfacción de expectativas de los usuarios con el servicio educativo, por tanto es importante tomar como referente la satisfacción del cliente para configurar los procesos de funcionamiento de la institución educativa.

De las investigaciones previas nacionales relacionadas a la presente investigación consideramos las siguientes:

Heredia, et al. (2020), desarrolló un estudio con fines de verificar la existencia de correlación entre las variables calidad educativa y nivel de satisfacción de estudiantes en una entidad educativa de la jurisdicción de la región Piura. El estudio se tipifica como descriptiva y correlacional, con métodos de procesamiento de datos

con perspectiva cuantitativa, en el cierre del proceso de investigación se llegó a la conclusión que se verifica la correlación entre la percepción de calidad educativa de los estudiantes con el grado de satisfacción frente a la oferta educativa. Esta conclusión se explica porque los estudiantes se encuentran conforme con los indicadores de oferta educativa exigida y que reciben de la institución, según los mismos estudiantes se puede mejorar los servicios de atención a los tiempos extracurriculares.

Asimismo, Chamorro, (2019), realizó un estudio teniendo como unidad de investigación una escuela privada de la región Lima, tuvo como propósito cotejar la correlación entre la percepción de calidad educativa y los niveles de satisfacción de los clientes. La investigación según su tipo se orientó a describir las variables y establecer la correlación entre ellas, el abordaje de información se hizo desde un enfoque cuantitativo con toma de datos en tiempo único, la información de primera fuente fue tomada de una muestra de 216 apoderados, el análisis y discusión de resultados llevó a la conclusión que se verifica la existencia de relación entre la satisfacción de clientes y los niveles de percepción de la calidad educativa que tienen los mismos.

Atencio, (2018), llevó a cabo una investigación que se planteó como propósito determinar la correlación que existe los niveles de satisfacción que tienen los estudiantes y la percepción de la calidad educativa que reciben en una unidad educativa de la región Arequipa. El estudio se desarrolló bajo la configuración que lo tipifica descriptivo en nivel correlacional, con tratamiento de datos con perspectiva cuantitativa; la información de primera fuente se recogió de la unidad de investigación conformada por 146 individuos, del procesamiento y análisis de información se llegó a confirmar que entre la calidad educativa recibida y los niveles de satisfacción de los estudiantes existe una correlación moderada.

Nobario, (2018), en su investigación se planteó como propósito validar la correlación de los niveles de percepción de la calidad educativa con los niveles de satisfacción de estudiantes en una entidad educativa de la ciudad de Lima; la investigación se desarrolló bajo los parámetros de la tipología descriptiva con nivel correlacional, con toma de datos en tiempo único y con tratamiento cuantitativo; se recogió información de una muestra de 67 estudiantes y del procesamiento de

datos y su correspondiente análisis se llegó a la conclusión de que los niveles de satisfacción de los estudiantes se corresponde con los niveles de percepción de la calidad educativa.

Finalmente, citamos a Acuña, (2019), quien desarrolla una investigación abordando los niveles de satisfacción de padres en relación a la preceptoría implementada y puesta en práctica en una institución educativa de la jurisdicción de la región Piura. El estudio se enmarca en el tipo descriptivo con nivel correlacional, con soporte de tratamiento de datos bajo la perspectiva cuantitativa, al término de la investigación se llegó a la conclusión que se verifica que frente al modelo de preceptoría ofertado y desarrollado por la entidad educativa existe un alto nivel de satisfacción y conformidad de los padres y madres de familia, considerando las dimensiones de aspectos formales, actitudes de los preceptores y contenidos de la preceptoría.

Según Vásquez, (2013), la calidad como término independiente tiene un significado de valor de excelencia y en ese sentido tiene un alto grado de abstracción. Cuando se habla de calidad de servicio educativo, según Ropa (2014), se la define como la oferta de una diversidad de componentes y recursos que se ponen al alcance de los educandos en su proceso de aprendizaje en la educación que se imparte en una organización educativa permitiendo el desarrollo óptimo de las actividades de aprendizaje, ello se complementa con la eficiencia y eficacia del desempeño docente; como elemento articulador está la gestión institucional con liderazgo pedagógico, que en base al enfoque participativo involucra y compromete a comunidad magisterial, padres y madres, niños y niñas, y personal de soporte de la comunidad educativa; de modo que la satisfacción no es un constructo que solo depende de la oferta sino también del usuario o cliente.

El abordaje de la calidad educativa desde una perspectiva operativa como servicio parte del considerando de la filosofía de la calidad total, surgido en los tramos temporales finales del siglo XX, Además, debido a la complejidad del concepto de calidad educativa, se debe considerar dos perspectivas complementarias: por un lado, considerar la calidad de servicio educativo desde su abordaje instrumental, en el que se considera las condiciones físicas de infraestructura, equipamiento y disponibilidades de medios y materiales educativos,

por otro lado, las características funcionales, es decir, el desempeño de cada uno de los agentes educativos que se encargan de desarrollar los procesos educativos en la organización educativa, en ella se consideran aspectos académicos, calidad de convivencia, calidad de trato y atención al cliente o usuario, todo ello configura el liderazgo pedagógico como eje gestor de los procesos de calidad (Becerra, 2003).

Senlle y Gutierrez (2005), realizan planteamientos muy importantes en relación a la calidad educativa vista como servicio ofertado, del análisis de los mismos se debe considerar que un servicio educativo de calidad no es el conjunto estático de condiciones, tampoco se debe reducir a aspectos tangibles, por el contrario la calidad en su concepto más excelso es un camino que se recorre, la institución educativa que recorre el camino de la calidad debe realizar reajustes, cambios, modificaciones adaptaciones e innovaciones guiado y enmarcado en estrategias para asegurar la mejora continua. Por tanto, se debe comprender que la calidad del servicio educativo lo hacen las personas, directivos, docentes, auxiliares y personal de soporte, quienes en base a lo planificado y ofertado ponen en práctica estrategias de atención para alcanzar de los objetivos estratégicos plasmados en los instrumentos de gestión correspondientes; en todo momento y en todos los procesos del quehacer educativo debe asegurarse la participación activa y efectiva tanto de estudiantes y familias a la par con la comunidad magisterial y directivos. Para asegurar que los integrantes de los agentes educativos pongan en práctica la cultura de calidad en el servicio educativo deben estar sensibilizadas, capacitadas y motivadas para desarrollar acciones en base a principios guía permitiendo ahorrar esfuerzos y alcanzar resultados con eficiencia y altos niveles de impacto.

A la par con los planteamientos anteriores, en escenario de educación a distancia, los formatos y metodologías de desarrollo del servicio educativo han tenido que replantearse y con ello la perspectiva de calidad del servicio educativo que consideraba al aspecto físico y tangible como componente de la calidad de servicio se ha desvanecido y resalta el carácter intangible de la calidad, en educación es mucho más importante el accionar humano que las condiciones físicas, además de buscar no solo el desarrollo cognitivo de los estudiantes sino

priorizar su desarrollo emocional, ciudadano y político (Avendaño, et al. 2016). Ante los planteamientos anteriores viene al escenario considerar la calidad del servicio educativo a distancia, desarrollando aprendizajes mediante interacción virtual, sin embargo, Fainhole (2021) afirma que la categoría calidad del servicio educativo a distancia es compleja y dinámica, porque los recursos, sistemas y programas en esta modalidad están en permanente prueba y expansión, entonces diremos que la calidad en este escenario debe considerarse como un atributo añadido a la configuración de desarrollo de los procesos más que evaluar la disponibilidad de tal o cual recurso. También se debe añadir que como componente de una educación de calidad se deben considerar aspectos como la inclusión en el acceso a los diferentes procesos y estrategias por parte de los estudiantes y sus familias. Se debe tener muy en claro que no solo debe considerarse la calidad de servicio educativo solo como oferta, sino que para que se constituya en calidad debe haber resultados de logro y satisfacción por parte de la demanda.

La calidad de servicio educativo, en la práctica debe ser dimensionado estableciéndose indicadores que hagan posible su medición, para ello es necesario considerar de manera sistemática todos los conceptos y referentes, aplicando los considerando de Feijoo (2019) a la educación, la calidad educativa se puede percibir de dos maneras: la primera cuando se recibe el servicio educativo de manera directa, como procesos pedagógicos para el aprendizaje, a ello se le denomina calidad técnica; la segunda se refiere a la percepción de las condiciones físicas y servicios de soporte al proceso educativo de los que se dispone en la entidad educativa. Además, se debe considerar que la calidad en el servicio educativo supone un ambiente que genere motivación, seguridad y un clima socio-emocional agradable que permita a los miembros de la comunidad educativa establecer relaciones interpersonales asertivas, armoniosas y productivas (Canchaya, 2019).

Para poder realizar las observaciones correspondientes a la calidad de servicio educativo partiendo de los enfoques contemporáneos de calidad integral, tomando en cuenta el escenario de educación distancia y los planteamientos de Gonzáles (2021), se considera 3 dimensiones para efectos del presente estudio:

recursos para el aprendizaje, mediación y acompañamiento al estudiante; y orientación a padres de familia.

Cuando se hace mención a la dimensión recursos para el aprendizaje, se debe tener presente que se está haciendo referencia a la disponibilidad de recursos tecnológicos, plataforma virtual institucional, página web, cuenta institucional en redes sociales. Estos recursos deben facilitar el desarrollo de actividades de aprendizaje en educación a distancia permitiendo la comunicación e interacción sincrónica y asincrónica entre la escuela, los estudiantes y su familia.

La dimensión mediación y acompañamiento al estudiante, hace referencia a las funciones y rol que adopta el docente en gestión, interacción y guía del aprendizaje, para ello el docente genera un clima adecuado, orienta los procesos, guía al estudiante en el desarrollo de sus competencias, brinda soporte y mantiene activo a los estudiantes, socializa pautas para la organización y uso de recursos didácticos, sugiere y promueve la puesta en práctica de estrategias de interacción y comunicación colaborativas para que los estudiantes logren el desarrollo de sus aprendizajes en confinamiento social.

La dimensión orientación a las familias, considera que la institución educativa debe implementar acciones involucrando a todo el personal: directivos, docentes, tutores, auxiliares para brindar soporte y orientación a los padres de familia para que realicen el acompañamiento y seguimiento al aprendizaje de sus hijos en el escenario de educación virtual en confinamiento social.

Si se realiza el análisis en un contexto y coyuntura determinada, la evaluación de la calidad puede ser considerada como un indicador que puede anticipar la satisfacción del cliente o usuario, por otra parte, la medición de la percepción de calidad puede constituirse en evidencia de satisfacción, sin embargo, se prefiere tomar de manera directa la satisfacción del usuario la misma que se puede interpretar como una medida de la calidad o un determinante de la misma o de alguno de sus atributos (Velandia, A., et al. (2007). En términos de Rey (2000), el conocer la satisfacción del usuario o cliente tiene tres propósitos: describir la calidad percibida, evaluar el servicio o bien y conocer la actitud y emociones del usuario o cliente. La satisfacción como cualidad de cada ser humano se comprende como una situación emocional de las personas, como usuarios o clientes, que representa

sus respuestas intelectuales y afectivas de conformidad o disconformidad ante el cumplimiento de una oferta de bien o servicio recibido. Esta condición siempre será un constructo y juicio de valoración, ya que resulta de la comparación de los objetivos y expectativas en relación con los resultados obtenidos (Hernández, 2011).

En relación a la variable satisfacción de las familias frente al servicio educativo, De la Cruz (2017), elabora planteamientos definiendo la satisfacción de padres y madres de familia respecto al servicio educativo, como el grado de conformidad o percepción que tienen los padres, apoderados y de familias en relación a los diferentes aspectos del servicio educativo impartidos por la institución educativa bajo determinadas condiciones, está relacionada al funcionamiento y los procesos de gestión desarrollados en la institución educativa. Añade que debe considerarse que la satisfacción es una manifestación del resultado que se espera o desea alcanzar, en ese sentido se debe considerar aspectos intangibles como el sistema de valores, expectativas e involucramiento y participación responsable de los padres en cada uno de los procesos que implica la educación formal, además se debe considerar otros factores asociados a la satisfacción como percepción, nos referimos al tiempo invertido, los recursos económicos invertidos, el esfuerzo o sacrificio, de la combinación de todos los elementos señalados se puede determinar diferentes niveles de conformidad por parte de los padres y apoderados de los niños y niñas.

De la Cruz (2017), amplía considerandos afirmando que los niveles de satisfacción frente a un servicio dependen de la evaluación que hace el usuario de la calidad de dicho servicio, es decir, que cotas altas de satisfacción del usuario constituyen un indicador de la buena calidad de servicio recibido y debe ser considerado por quien oferta el servicio tomarlo como referente para el futuro de su organización. Muchas organizaciones generan expectativas que luego no las atienden con un servicio de calidad, el usuario las percibe generándose disconformidad e insatisfacción con manifestaciones de quejas, reclamos, protestas, denuncias, etc. En consecuencia, las manifestaciones de los diferentes niveles de conformidad de los padres y madres de familia se deben tomar como referente de primera fuente y directa para mantener o realizar mejoras en los

diferentes aspectos de la oferta del servicio que se brinda en una institución educativa.

En la práctica se debe comprender que existe un alineamiento y correspondencia entre la oferta del servicio que se brinda en una institución educativa y el grado de satisfacción o conformidad de los beneficiarios, de allí la necesidad de mantener procesos de evaluación que permita conocer la calidad de los procesos y la medida en que se está logrando avances y alcanzando metas, todo ello permitirá tomar decisiones para implementar estrategias de mejora continua que asegure la conformidad de los padres de familia, quienes en educación inicial son los que evalúan la calidad de la oferta educativa brindada (Egido y Gaug, 2006 citado por Ortiz, 2019).

Para poder realizar las observaciones necesarias, pertinentes y objetivas en torno a la satisfacción de padres y madres de familia se toma como referencia el planteamiento de Mosqueira, (2020), en consecuencia se ha sistematizado 3 dimensiones: disponibilidad recursos para el aprendizaje, desempeño docente, organización del tiempo.

Respecto a la dimensión disponibilidad de recursos para el aprendizaje, hace referencia al nivel de satisfacción de padres y madres de familia respecto a la asignación de recursos tecnológicos, disponibilidad de recursos on line para el aprendizaje, disponibilidad de recursos didácticos y calidad de conectividad que permita condiciones mínimas para que los estudiantes puedan lograr la conectividad e integrarse activamente al desarrollo de las experiencias de aprendizaje diseñadas por el docente.

La dimensión desempeño docente de satisfacción, se refiere al nivel de conformidad de los padres y madres de familia con las acciones desarrolladas por los docentes en las actividades de aprendizaje a distancia, demostrados en el buen trato, claridad en la explicación de las clases, retroalimentación de aprendizajes, y orientaciones que brinda al padre de familia para realizar el acompañamiento a sus hijos en el desarrollo de actividades de aprendizaje.

Por último, en relación a la dimensión organización del tiempo se refiere a la conformidad que tienen de padres y madres de familia respecto a la asignación de tiempos para la interacción entre escuela-estudiantes y familias, a ello se agrega la

satisfacción en el cumplimiento de los horarios establecidos y en la dosificación de actividades de aprendizaje evitando la saturación y recarga.

En la actualidad es fundamental que las escuelas y todo tipo de organizaciones asuman el reto de tomar decisiones para hacer frente al desafío y exigencias de un mundo cambiante, para ello se debe implementar acciones pertinentes y oportunas atender las necesidades y expectativas de estudiantes y familias, generando indicadores de conformidad y satisfacción que reflejen la calidad del servicio educativo que se oferta y se brinda (Donayre, L., y Panta, L., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de naturaleza básica puesto que se ha logrado conocimiento de las tesis y planteamientos teóricos para examinar y aclarar los fenómenos estudiados, no obstante, sin fines de ejecuciones prácticas (Muntané, J. 2010). Así mismo según el nivel se cataloga como correlacional, en el sentido que establece el grado de relación entre las variables de estudio (Contreras, 2020). Además, se enmarca en el diseño no experimental, puesto que en ningún momento del estudio se realiza manipulación alguna de las variables (Hernández, et al. 2014). Además, es transversal dado a que se ha realizado recojo de datos sobre las variables en un solo momento (Muggenburg, V y Pérez, M. 2007).

La gestión de información se realiza desde un tratamiento cuantitativo, porque mediante procesos de medición se recogió datos respecto a las variables de investigación, los mismos que fueron procesados por métodos y procedimientos estadísticos descriptivos e inferenciales (Sánchez, 2018)

La metodología de análisis se encuadró en procedimientos hipotético deductivos, en el sentido que se plantearon hipótesis general y específicas los cuales han sido contrastados y de cuya discusión mediante procedimientos de razonamiento lógico y deductivo se han llegado a elaborar conclusiones respecto al hecho estudiado (Hernández y Mendoza, 2018)

3.2. Variables y operacionalización

En relación a la variable Calidad de servicio educativo, se la define como la oferta de una diversidad de componentes y recursos para el desarrollo de la educación que se imparte en una organización educativa permitiendo el desarrollo óptimo de las actividades de aprendizaje, ello se complementa con la eficiencia y eficacia del desempeño docente; como elemento articulador está la gestión institucional con liderazgo pedagógico, que en base al enfoque participativo involucra y compromete a todos los agentes de la comunidad educativa para alcanzar niveles óptimos de calidad en la educación. (Ropa, 2014)

La variable se operacionalizó considerando 3 dimensiones para efectos del presente estudio: recursos para el aprendizaje, mediación y acompañamiento al estudiante; y orientación a padres de familia, conformado por 8 indicadores y 15 ítems, para su valoración se utilizó la escala de Likert.

Para realizar la defición de satisfacción de familias, De la Cruz (2017), elabora planteamientos definiendo la satisfacción de los padres de familia respecto al servicio educativo, como el grado de conformidad o percepción que tiene el padre de familia respecto a los métodos, organización de tiempos, calidad de respuestas y atención durante el proceso educativo desarrollado por una institución educativa bajo determinadas condiciones, está relacionada al funcionamiento y los procesos de gestión implementados en las escuelas.

La variable satisfacción de los padres de familia se operacionalizó considerando 3 dimensiones: recursos para el aprendizaje, desempeño docente, organización del tiempo, conformado por 7 indicadores y 15 ítems, para su valoración se utilizó la escala de Likert.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Carrillo, (2015) sobre población indica que es el conjunto elementos o casos que tienen características semejantes susceptibles de ser estudiadas. En el presente estudio se trabajó con una población censal, según Zarcovich (2005) se considera como tal cuando la población es pequeña y finita, en tal sentido se trabajó con 72 padres de familia de las correspondientes unidades de investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Katz, et al. (2019), refieren que la encuesta es una técnica de investigación, de amplia utilidad en los estudios de las ciencias sociales, que permite obtener datos mediante el uso de cuestionarios, abordando múltiples aspectos de los individuos o colectivos estudiados tales como: actitudes, intereses, percepciones, creencias, hábitos, pautas de consumo e intenciones.

El instrumento utilizado fue un cuestionario de preguntas estructuradas, al respecto (García, 2003), precisó que es un sistema de preguntas que permite recoger información de aspectos cuantitativos o cualitativos a partir de una muestra de individuos, es rápida, masiva y económica.

Sobre la validez de los instrumentos, Hernández, et al. (2014), precisaron que es una cualidad insoslayable de los instrumentos que reflejan o expresan la asociación directa entre lo que se mide y lo que se pretende medir en realidad, para alcanzar esta cualidad en la estructuración del instrumento se debe considerar que haya coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y la variable a medir, además debe haber correlación entre la serie de ítems, afirmaciones o frases.

El proceso de validación del instrumento de recojo de información consideró la intervención tres expertos quienes analizaron y emitieron sus correspondientes juicios de valoración respecto a las cualidades de validez de contenido del cuestionario, registrándolo en el formato de validación en torno a los criterios de pertinencia, relevancia y claridad en el planteamiento de los ítems en relación a las dimensiones y definición conceptual de las variables.

Tabla 1:

Validez del contenido por juicio de expertos de los instrumentos

Nº	Grado académico	Expertos	Resultado
1	Doctor	Segundo Sigifredo Pérez Saavedra	Aceptable
2	Magister	Alfredo Nicolás Pérez Cabrera	Aceptable
3	Magister	Gabriela Zárate Gutiérrez	Aceptable

Cuando se habla de confiabilidad de los instrumentos de recojo de información, se hace referencia a la medida en que la información obtenida son útiles y consistentes, es decir si aplicado el instrumento en una nueva ocasión sobre la misma unidad de investigación y en las mismas condiciones se obtendría los mismos resultados (Martínez y March, 2015)

Para determinar la cualidad indispensable de confiabilidad del instrumento de recojo de información se procedió a aplicar los procedimientos de la prueba estadística Alpha de Cronbach, para ello se aplicó el instrumento a una muestra piloto de 7 padres con cualidades similares a los elementos de la unidad de investigación, a partir de los resultados se aplicó el comando de análisis de fiabilidad del software SPSS obteniendo como resultado valores de Alpha de Cronbach de 0,882 para el cuestionario sobre calidad de servicio educativo y 0,835 para el cuestionario de satisfacción de familias.

3.5. Procedimientos

Habiéndose ejecutado los diferentes procedimientos de diseño del instrumento de recojo de información y su correspondiente validación por juicio de expertos y verificado la confiabilidad de los cuestionarios mediante la técnica de prueba piloto y aplicación del estadístico Alpha de Cronbach, se procedió a realizar las coordinaciones con los responsables de cada una de las instituciones educativas que conforman la unidad de investigación para obtener el consentimiento y autorización para la aplicación del cuestionario a los padres de familia, dada las condiciones de confinamiento social y cumplimiento de protocolos de seguridad el cuestionario se aplicó mediante el diseño de un formulario en línea, compartiéndose el link con los padres quienes respondieron oportunamente. Se descargó el archivo Excel generado con la respuesta de los 72 padres al cuestionario en línea y se procedió al tratamiento estadístico aplicando los estadígrafos pre configurados en el aplicativo SPSS v.24

3.6. Método de análisis de datos

Para la codificación y procesamiento de datos se utilizó complementariamente los programas Excel del paquete Office y el software para tratamiento de datos en el

campo de investigación de las ciencias sociales SPSS v.24, los resultados obtenidos se sistematizó siguiendo los objetivos de la investigación y se presentó en frecuencias y porcentajes utilizando tablas según los formatos del protocolo APA 7ma edición, a ello se agrega los resultados inferenciales a partir de las pruebas estadísticas de hipótesis que en este caso fue Rho de Spearman, según Morales y Rodríguez (2016), es de utilidad para determinar la relación lineal entre variables de tipo ordinal y que no siguen un comportamiento normal.

3.7. Aspectos éticos

En lo que respecta a los considerandos que debe tenerse presente en los aspectos éticos, la presente investigación ha tenido siempre presente el guardar confidencialidad absoluta de la población estudiada. Del mismo modo se ha obtenido la autorización y consentimiento informado de la institución para la aplicación de los instrumentos de recojo de información. De otro lado, los procedimientos administrativos y metodológicos se han enmarcado cuidadosamente en las pautas de los reglamentos y normas de investigación de la Universidad César Vallejo. Para poner en práctica el respeto a los derechos de autor y valoración de la propiedad intelectual se ha utilizado los lineamientos y criterios de las normas APA 7ma edición para realizar las citas y referencias bibliográficas. Asimismo, como mecanismo de transparencia y agradecimiento a los colaboradores se les informó de manera oportuna y pertinente los propósitos de la investigación. Por último, para asegurar la originalidad de la investigación y no incurrir en muestras de plagio el producto final del informe se sometió a la rigurosidad de análisis del software Turnitin.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 2:

Frecuencia y porcentajes de los niveles con respecto a la variable calidad de servicio educativo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	–	–
Regular	6	8,3
Bueno	16	22,2
Excelente	50	69,5
Total	72	100,0

En la tabla 2 se puede observar: el 69,5% de padres que fueron encuestados evidencian un nivel excelente en la percepción de la calidad de servicio educativo, el 22,2% muestran un nivel bueno en la percepción de la calidad de servicio educativo y el 8,3% un nivel regular. De lo descrito se concluye, que el nivel de percepción excelente es el que predomina.

Tabla 3:

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo

Niveles	Recursos para el aprendizaje		Mediación y acompañamiento al estudiante		Orientación a padres de familia	
	f	%	f	%	f	%
Malo	–	–	–	–	7	9,7
Regular	5	6,9	4	5,6	15	20,8
Bueno	23	32,0	16	22,2	32	44,5
Excelente	44	61,1	52	72,2	18	25,0
Total	72	100,0	72	100,0	72	100,0

Los resultados expuestos en la tabla 3; verifican que en la percepción de la dimensión recursos para el aprendizaje: el 61,1% de los padres encuestados evidencian un nivel excelente, el 32,0% un nivel bueno y el 6,9% un nivel regular. En la percepción de la dimensión mediación y acompañamiento al estudiante: el 72,2% de los padres encuestados evidencian un nivel excelente, el 22,2% un nivel bueno y el 5,6% un nivel regular. Por último, en la percepción de la dimensión orientación a padres de familia: el 25,0% de los padres encuestados evidencian un nivel excelente, el 44,5% un nivel bueno, el 20,8% un nivel regular y el 9,7% en nivel malo. Se concluye que en las dimensiones recursos para el aprendizaje y mediación y acompañamiento al estudiante predomina el nivel excelente, mientras que en la dimensión orientación a padres de familia predomina el nivel bueno.

Tabla 4:

Frecuencia y porcentajes de los niveles con respecto a la variable satisfacción de padres de familia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	–	–
Bajo	5	6,9
Medio	12	16,7
Alto	55	76,4
Total	72	100,0

En los índices cuantitativos mostrados en la tabla 4 se observa que, el 76,4% de los padres encuestados evidencian un nivel alto de satisfacción, el 16,7% muestran un nivel medio y el 6,9% un nivel bajo. La información lleva a concluir, el nivel alto de satisfacción predominante en la muestra de padres encuestados.

Tabla 5:

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable satisfacción de padres de familia

Niveles	Disponibilidad de recursos para el aprendizaje		Desempeño docente		Organización del tiempo	
	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	–	–	–	–	1	1,4
Bajo	7	9,7	8	11,1	8	11,1
Medio	33	45,8	13	18,1	15	20,8
Alto	32	44,4	51	70,8	48	66,7
Total	72	100,0	72	100,0	72	100,0

En los resultados mostrados en la tabla 5; se verifica que en la dimensión disponibilidad de recursos para el aprendizaje: el 44,4% de los padres encuestados expresan un nivel de satisfacción alto, el 45,8% un nivel medio y el 9,7% un nivel bajo. En la dimensión desempeño docente: el 70,8% de los padres encuestados expresan un nivel de satisfacción alto, el 18,1% un nivel medio y el 11,1% un nivel bajo. En la dimensión organización del tiempo: el 66,7% de los padres encuestados expresan un nivel de satisfacción alto, el 20,8% un nivel medio, el 11,1% un nivel bajo y el 1,4% un nivel muy bajo de satisfacción. Se concluye que en la dimensión disponibilidad de recursos para el aprendizaje predomina el nivel medio, mientras que en las dimensiones desempeño docente y organización del tiempo predomina el nivel alto de satisfacción.

Prueba de normalidad

Tabla 6:

Resultados de la prueba de normalidad

		Kolmogorov - Smirnov		
		Estadístico	gl	Sig
Calidad	de	,460	72	,000
servicio educativo				
Satisfacción	de	,423	72	,000
los padres de familia				

En tabla 6 se presenta los índices estadísticos de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, según los valores expuestos se descarta la posibilidad de distribución normal de los puntajes obtenidos respecto a las variables, por tanto, se utilizará la prueba de Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis.

Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia

Hi: Existe relación entre calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia

Tabla 7:*Correlación entre calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia*

			Calidad de servicio educativo	Satisfacción de padres de familia
Rho de Spearman	Calidad de servicio educativo	Coeficiente de correlación	1,000	,782
		Sig. (bilateral)		,000
		N	72	72
	Satisfacción de padres de familia	Coeficiente de correlación	,782	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	72	72

Según los valores estadísticos presentados en la tabla 7 se puede verificar que entre la variable satisfacción y calidad de servicio educativo concurre una correlación positiva y alta, afirmación que se sustenta sobre la base de los valores estadísticos de prueba de hipótesis (Rho = 0,782 p valor = 0,000<0,05).

Hipótesis específicas

En relación a las pruebas de hipótesis específicas se obtuvo los siguientes resultados estadísticos:

Tabla 8:

Correlación entre la calidad de servicio educativo y las dimensiones de la satisfacción de padres de familia

Prueba	Dimensiones	Calidad de servicio educativo	de
Rho de Spearman	Disponibilidad de recursos para el aprendizaje	Coeficiente de correlación	,537
		Sig. (bilateral)	,000
		N	72
	Desempeño docente	Coeficiente de correlación	,670
		Sig. (bilateral)	,000
		N	72
	Organización del tiempo	Coeficiente de correlación	,548
		Sig. (bilateral)	,000
		N	72

En la tabla 8 los valores estadísticos mostrados permiten aseverar que entre la calidad educativa brindada y la disponibilidad de recursos para el aprendizaje existe una correlación significativa según información de primera fuente de los elementos de la unidad de análisis de la investigación. En consecuencia, se tienen argumentos para decidir aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula ($Rho = 0,537$ p valor = $0,000 < 0,05$), interpretándose como correlación positiva y moderada.

Asimismo, los valores estadísticos mostrados nos llevan a plantear que entre la calidad educativa brindada y el desempeño mostrado por los docentes existe una correlación en sentido positivo y grado moderado. Por tanto, se llega a la determinación aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula ($Rho = 0,670$ y $p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$), interpretándose como correlación positiva y moderada.

Finalmente, se puede apreciar la existencia de una correlación significativa entre la calidad de servicio educativo y la organización del tiempo en la institución educativa estudiada del distrito de Chancay, 2021. Por tanto, se afirma que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula ($Rho = 0,548$ $p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$), interpretándose como correlación positiva y moderada.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en el proceso de investigación, son argumentos consistentes para poder afirmar que se corrobora que la caracterización de la realidad problemática expuesta en la parte introductoria del presente informe y los presupuestos que predicen la relación entre las variables de estudio, además los hallazgos de otras investigaciones previas se desarrollan en la misma línea de planteamientos respecto a la calidad educativa y la conformidad que muestran los padres y apoderados de estudiantes de manera muy especial en la educación inicial, pues es el adulto acompañante quien adopta el rol de evaluador de la calidad de los procesos pedagógicos que se implementan en las escuelas con mayor énfasis en escenarios de educación virtual en confinamiento social.

Asimismo, los resultados cuantitativos obtenidos en lo referido a la correlación entre las variables de estudio demuestran una correlación positiva y alta, sin embargo, se debe tener presente que la toma de datos se realizó en tiempo único utilizando el medio virtual, situación que podría devenir en algún sesgo en los resultados toda vez que hubo dificultades de los padres de familia para responder el cuestionario en línea, tratándose una experiencia nueva exigida en confinamiento social, además la percepción de la calidad de educación en escenario virtual es una experiencia nueva que exige del conocimiento e información sobre indicadores precisos sobre las metodologías y condiciones mínimas que se debe exigir en una educación a distancia que utiliza el canal virtual para desarrollar procesos pedagógicos complejos destinados a lograr aprendizajes e niños y niñas para quienes la interacción presencial con otros niños es imprescindible.

La discusión de los resultados de la investigación se realiza en línea con los objetivos general y específicos, por tanto, respecto a la hipótesis general, se concluyó que existe una correlación positiva y alta entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de padres de familia, afirmación que es corroborada con los valores estadísticos correspondientes. Estos hallazgos coinciden con lo determinado por Surdez, (2018), quien en su investigación verifica que los niveles de satisfacción se corresponden con los niveles de percepción de la calidad educativa. Estos resultados pueden comprenderse a la luz de los planteamientos de De la Cruz (2017), quien establece que la satisfacción o conformidad de padres

y madres de familia siempre estará en línea o correspondencia con la calidad educativa impartida en las escuelas, que implica las condiciones físicas, los procesos institucionales y la calidad de convivencia entre los agentes educativos. De todo el análisis de los hallazgos de información de primera fuente, los antecedentes de investigación y el sistema teórico existente se puede afirmar que se corrobora que la percepción y conformidad de las familias tiene correspondencia con los niveles de calidad educativa que se implementa y desarrolla en una institución educativa.

Respecto a la hipótesis específica de relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción respecto a la disponibilidad de recursos para el aprendizaje, se concluyó que existe una correlación positiva y moderada, hecho que se verifica con los valores estadísticos correspondientes. Sobre lo anterior, Mancilla (2019) en su investigación arribó a una conclusión similar afirmando que los niveles de satisfacción se corresponden con los niveles de percepción de la calidad educativa, de manera específica con la conformidad del usuario respecto a la disponibilidad de medios y materiales educativos. Las evidencias expuestas se pueden comprender con los planteamientos de Mosqueira, (2020), que refiere que la calidad educativa debe considerar la asignación y disponibilidad real de recursos tecnológicos, recursos didácticos, herramientas on line, buen nivel de conectividad para el desarrollo de las actividades de aprendizaje. Frente a lo analizado se afirma que al margen del escenario en que se brinde el servicio educativo siempre se debe considerar la importancia de dotar de recursos para el aprendizaje, pues el aprendizaje se debe desarrollar apoyado en una plataforma de medios y recursos educativos seleccionados y organizados de manera pertinente y oportuna.

En relación a la hipótesis específica de relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia con el desempeño docente, se concluye que existe una correlación positiva y moderada entre las mismas, afirmación que se verifica con los valores estadísticos obtenidos. Respecto a estas evidencias en su investigación Acuña (2019) llegó a resultados similares estableciendo correlación entre la satisfacción de los padres y la preceptoría como modelo de servicio educativo. En conjunto estos hallazgos se explican con los fundamentos que De La Cruz (2017) plantea sobre la calidad educativa afirmando

que para ello se debe considerar prioritariamente la planificación del trabajo pedagógico, la gestión del proceso de aprendizaje y la responsabilidad del docente en el cumplimiento de sus funciones, aspectos que configuran el desempeño del docente.

Por último, respecto a la hipótesis específica de relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia con la organización del tiempo, se concluye que existe una correlación positiva y moderada, afirmación que se sustenta en los valores estadísticos obtenidos. Estos trascendidos son similares a los obtenidos por Mancilla (2019) quien halla relación entre la calidad educativa ofertado por la escuela y la conformidad de los padres respecto a la forma como se organizan y distribuyen los tiempos en la atención a la educación. Los resultados precitados se pueden explicar considerando los planteamientos teóricos presentado por Sacristán (2009) en el sentido que es fundamental y prioritario establecer la organización del tiempo teniendo como base las características de los estudiantes y la configuración del contexto en un momento determinado, en lo posible esta organización debe ser consensuada o en todo caso socializada, pero lo más importante será que se dé cumplimiento a los tiempos planificados.

A la luz de los resultados se puede advertir que resalta la conformidad de los padres de familia con el desempeño docente, este hecho confirma los planteamientos de Fainhole (2021), quien considera que en el servicio de educación a distancia con interacción docente-estudiante-familias en entornos virtuales la calidad del servicio educativo es compleja y dinámica, porque los recursos, sistemas y programas en esta modalidad están en permanente prueba y expansión, resaltándose que el valor de la calidad educativa es un atributo generado por la forma como se desarrollan los procesos, labor que recae netamente en el desempeño docente, esta cualidad tiene un nivel de satisfacción alto en los padres de familia de la institución educativa estudiada.

VI. CONCLUSIONES

Culminado los procesos que implica el desarrollo del estudio respecto al recojo, análisis y discusión para alcanzar el objetivo central de la investigación se precisan las siguientes conclusiones:

Primera: Los resultados cuantitativos de las pruebas estadísticas sustentan la afirmación que entre las variables calidad de servicio educativo y satisfacción de los padres se verifica la existencia de una correlación positiva y alta ($Rho = 0,782$ y $p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$), estos resultados se desarrollan en base a que la calidad de servicio educativo fue percibida como bueno en un 22,2% y como excelente en un 69,5%, mientras que la satisfacción de padres de familia se halló en nivel alto en un 76,4% y el 16,7% en nivel medio, a partir de estos argumentos estadísticos se confirma la correlación entre las variables de investigación.

Segunda: Del mismo modo, los índices estadísticos obtenidos corroboran la afirmación que entre la variable calidad de servicio educativo y la dimensión disponibilidad de recursos para el aprendizaje se verifica la existencia de una correlación positiva y moderada ($Rho = 0,537$ y $p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$), estos resultados se desarrollan en base a que la calidad de servicio educativo fue percibida como bueno en un 22,2% y como excelente en un 69,5%, mientras que la dimensión disponibilidad de recursos para el aprendizaje en un 44,4% se halló en nivel alto y el 45,8% en nivel medio, a partir de estos argumentos estadísticos se confirma la correlación entre la variable y la correspondiente dimensión de la variable satisfacción.

Tercera: De la misma manera, los valores estadísticos obtenidos confirman que entre la variable calidad de servicio educativo y la dimensión desempeño docente se verifica la existencia de una correlación positiva y moderada ($Rho = 0,670$ y $p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$), estos resultados toman como base a que la calidad de servicio educativo fue percibida como bueno en un 22,2% y como excelente en un 69,5%, mientras que la dimensión desempeño docente en un 70,8% se halló en nivel alto y el 18,1% en nivel medio, a partir de estos argumentos estadísticos se confirma la correlación entre la variable y la dimensión desempeño docente de la variable satisfacción.

Cuarta: Por último, los índices estadísticos obtenidos corroboran la afirmación que entre la variable calidad de servicio educativo y la dimensión organización del tiempo se comprueba la existencia de una correlación positiva y moderada ($Rho = 0,548$ y $p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$), estos resultados se desarrollan en base a que la calidad de servicio educativo fue percibida como bueno en un 22,2% y como excelente en un 69,5%, mientras que la dimensión organización del tiempo en un 20,8% se halló en nivel medio y el 66,7% en nivel alto, a partir de estos sustentos estadísticos se confirma la correlación entre la variable y la dimensión organización del tiempo de la variable satisfacción.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A los directivos y docentes de las instituciones que han constituido la unidad de investigación, se recomienda implementar estrategias de interacción para dar orientaciones a los padres y apoderados sobre el acompañamiento y seguimiento a los procesos de aprendizaje a sus niños y niñas, pues es en esta dimensión de la calidad de servicio educativo que la percepción de los padres refleja en niveles que se pueden mejorar.

Segunda: A los directivos de las instituciones educativas consideradas en el proceso de investigación, se recomienda fortalecer el servicio educativo en lo que respecta a la disponibilidad de recursos para el aprendizaje cuando se utiliza canales de comunicación e interacción virtual, pues de los índices estadísticos se puede advertir que en esta dimensión el nivel de conformidad de los padres puede mejorar.

Tercera: A los directivos y docentes sugerir la implementación de estrategias para que los padres y apoderados puedan comunicar de manera permanente su percepción, intereses, sugerencias y conformidad sobre la calidad educativa que se brinda en la institución educativa y a partir de ello convocarlos para planificación y toma de decisiones conjunta orientado a la mejora del servicio educativo.

Cuarta: Para futuras investigaciones sugerir que se realicen investigaciones con perspectiva cualitativa, utilizando entrevistas a profundidad para tener un conocimiento más detallado sobre la conformidad o insatisfacción de los padres respecto a la calidad educativa que ofertan las instituciones educativas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuña, I. (2019). *Nivel de satisfacción de los padres de familia respecto a la preceptoría en el nivel de Educación Secundaria del colegio Turicará*. [Tesis de maestría], Universidad de Piura. Repositorio institucional de Universidad de Piura.

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4013/MAE_EDUC_TUO_1905.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Arratia, A. (2020 noviembre 12). Encuesta educación 2020. *Educación 22*

<https://educacion2020.cl/noticias/encuesta-educacion-2020-y-estado-de-animo-de-estudiantes-ante-la-pandemia-63-se-siente-aburrido-y-solo-un-3-esta-feliz-en-casa/>

Atencio, M. (2018). *La calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de mecánica automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de Arequipa*. [Tesis de maestría], Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Repositorio institucional de Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7801/EDMathuma.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Avendaño, W., Paz, L., y Parada, A. (2016). Estudio de los factores de calidad educativa en diferentes instituciones educativas de Cúcuta. *Revista Investigación y Desarrollo*. 24(2). 329-354.

<https://www.redalyc.org/pdf/268/26850086006.pdf>

Becerra, J. (2003). *Percepción de la calidad de servicio educativo entre los alumnos de la facultad de administración*. [Tesis de maestría], Universidad de Lima. Repositorio institucional de Universidad de Lima.

<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/3464>

Calleja, E. (2018). El concepto de calidad en la educación: construcción, dimensiones y evaluación. *Revista Gaceta*. 4(10). 88-90.

<https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2018/12/G10ES.pdf>

Canchaya, C. (2019). Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo. Repositorio institucional de Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38380/canchaya_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chamorro, F. (2019). *Incidencia de la calidad de servicio educativo en la satisfacción y lealtad de los clientes de la Institución Educativa Privada Technology Schools*. [Tesis de titulación], Universidad Agraria La Molina. Repositorio institucional de Universidad Agraria La Molina.

<https://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12996/4217/chamorro-galvez-fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Concha, V. (2019). Sistemas de atención a la educación infantil en América Latina y El Caribe. *Revista Publicaciones*. 49(1). 113-136.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7039523.pdf>

Contreras, V. (2020). *Metodología de la investigación*. Universidad de San Martín de Porres.

<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

De la Cruz, E. (2017). *Gestión educativa y satisfacción de los padres de familia*. [Tesis de maestría], Universidad Nacional de Ucayali. Repositorio institucional de Universidad Nacional de Ucayali.

<http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3886/00000106TM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

De la Cruz, J. (2021). *Rol Docente como Mediador del Desarrollo Socioemocional a través de la Educación a Distancia en Niñas y Niños de 3 Años de una Institución Educativa Inicial Pública del Distrito del Cercado de Lima*. [Tesis de licenciatura], Pontificia Universidad Católica del Perú. Repositorio institucional de Pontificia Universidad Católica del Perú.

<http://hdl.handle.net/20.500.12404/19323>

Donayre, L., y Panta, L. (2020). Calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de administración de negocios internacionales en el instituto de educación superior Huando, distrito de Huaral. *Revista Big Ban*. 9(3). 38-44.

<https://revistas.unjfsc.edu.pe/index.php/BIGBANG/article/view/638>

Fainholc, B. (2021). *La calidad en la educación a distancia continúa siendo un tema muy complejo*.

https://www.researchgate.net/publication/237342868_La_calidad_en_la_educacion_a_distancia_continua_siendo_un_tema_muy_complejo [Quality in Distance Education is Still a Very Complex Issue](https://www.researchgate.net/publication/237342868_La_calidad_en_la_educacion_a_distancia_continua_siendo_un_tema_muy_complejo)

Feijoo, M. (2019). *Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Mundo Hispano, Guayaquil*. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo. Repositorio institucional de Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43076/Feijoo_AME.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación*.

http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf

González, M. (2021). *Factores relacionados a la satisfacción de la educación virtual en estudiantes*.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12305/MCgogumc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Heredia, F. (2020). Satisfaction of students as quality indicator in an educational institution in the city of Piura. *Revista Conrado*. 16(76). 245-253.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1482/1466>
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las ciencias de la información*. 34(1). 349-368.
<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/download/36463/35311/>
- Hernández, R. Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Hernández, R., Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Katz, M. (2019). *La técnica de encuesta: características y aplicaciones*.
<http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Lechleiter, M., y Vidarte, R. (2020). *El sistema educativo peruano: buscando calidad y equidad en tiempos de COVID-19*.
<https://gemreportunesco.wpcomstaging.com/2020/04/07/the-peruvian-education-system-seeking-quality-and-equity-during-covid-19-times/>
- Lozano, E. (2020). *Análisis de implicación de las familias en la educación de sus hijos durante la emergencia sanitaria*. [Tesis de licenciatura], Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/18190/Analuisa%20E%20stefan%20ADa.Disertaci%C3%B3n%20Final%20.pdf?sequence=1&isAlloved=y>
- Mancilla, A. (2019). Satisfacción de los estudiantes con su educación y su índice de retención. *Revista Integración Académica en Psicología*. 7(21). 71-81.
<https://integracion-academica.org/attachments/article/252/06%20Satisfaccion%20estudiantes%20AMancilla%20JCAngeles%20PORosco.pdf>

- Martínez, M., y March, T. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *Revista Electrónica de Humanidades*. 10(20). 107-127.
- Mendez, C., Hernández, J., Namen, O., Näslund, E., y Velarde, L. (2020). La opinión de más de 8,000 familias sobre la educación remota durante la pandemia. *Enfoque educación*.
<https://blogs.iadb.org/educacion/es/opinieducacionremota/>
- Minedu. (2020). Reporte de satisfacción de padres de familia.
<http://www.minedu.gob.pe/politicas/docencia/pdf/reportes/14-endo2020-lalibertad.pdf>
- Morales, P., y Rodríguez, L. (2016). Aplicación de los coeficientes de correlación de Kendall y Spearman
<http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/agrollania/2016/agro8.pdf>
- Mosqueira, M. (2020). *Nivel de satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín*. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo. Repositorio institucional Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57512/Mosquera_NMF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muggenburg, V y Pérez, M. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería Universitaria*. 4(1). 35-38
<https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD Online*. 33(3). 221-227.
[https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf#:~:text=1\)%20Investigaci%C3%B3n%20b%C3%A1sica%3A%20Se%20denomina,contrastarlos%20con%20ning%C3%BAn%20aspecto%20pr%C3%A1ctico.](https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf#:~:text=1)%20Investigaci%C3%B3n%20b%C3%A1sica%3A%20Se%20denomina,contrastarlos%20con%20ning%C3%BAn%20aspecto%20pr%C3%A1ctico.)
- Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad de la calidad de servicio educativo*. [Tesis de maestría], Universidad Peruana Cayetano Heredia. Repositorio institucional de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20estudiantes,contra%20en%20la%20comunidad%20educativa

Ortiz, E. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción percibida por los padres de familia. Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle" – Lima* [Tesis de maestría]. Repositorio de UNE Enrique Guzmán y Valle <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3750/TM%20CE-Ev%204704%20O1%20-%20Ortiz%20Cabrera%20Edgar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un término en alza. *Revista Anales de Documentación*. 3(1). 139-153.
<https://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2451/2441/11741>

Ríos, S. (2017). *Propuesta metodológica para medir la satisfacción del cliente de la institución educativa Trochas*. [Tesis de especialización], Universidad Libre de Colombia.
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10952/TESIS.pdf?sequence=1>

Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Revista Fundación Dialnet*. 4(6). 67-73.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5420471.pdf>

Sacristán, J. (2009). *El valor del tiempo en educación*. Morata.

Sánchez, F. (2018). Fundamentos epistemológicos de la investigación cualitativa y cuantitativa. *Revista digital en docencia universitaria*. 13(1). 102-122.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>

Santibañez, M. (2017). *La satisfacción estudiante del Collhi con la calidad educativa*. [Tesis de licenciatura], Universidad Autónoma de Puebla. Repositorio de la Universidad Autónoma de Puebla.
<https://repositorioinstitucional.buap.mx/bitstream/handle/20.500.12371/5744/820414t.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Senlle, A., y Gutierrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Madrid: Diaz Santos Editores.
- Solís, G. (2021). La convivencia familiar en tiempos de covid-19 en educación inicial [Tesis de licenciatura], Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Repositorio de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3293/1/TL_SolisValladaresGrecia.pdf
- Surdez, E. (2018). Student Satisfaction in an Evaluation of the Quality of University Education. *Revista Educación y Educadores*. 21(1). 9-26.
<https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>
- Tamayo, A., y Restrepo, J. (2017). El juego como mediación pedagógica en la comunidad de una institución de protección, una experiencia llena de sentidos. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos - Colombia*. 13(1). 105-128
<https://www.redalyc.org/pdf/1341/134152136006.pdf>
- Torres, C. (2017). *Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de educación primaria*. [Tesis doctoral], Universidad de Sevilla. Repositorio de Universidad de Sevilla.
<https://idus.us.es/handle/11441/67502>
- UNESCO. (2020). Propuestas para garantizar la educación durante la pandemia.
<https://www.educaweb.com/noticia/2020/04/01/propuestas-unesco-garantizar-educacion-online-pandemia-19132/>
- Vásquez, A. (2013). Calidad y calidad educativa. *Revista Investigación Educativa*. 17(2). 49-71.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/download/8206/7157/>
- Velandia, F., Ardón, N., y Jara, M. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas*. 6(13).

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008

Warthon, F. (2021). *Percepciones docentes respecto a su rol de mediador en la modalidad de educación a distancia en una Institución Educativa pública del nivel Inicial del distrito de Pueblo Libre*. [Tesis de licenciatura], Pontificia Universidad Católica del Perú. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

<http://hdl.handle.net/20.500.12404/19498>

Yauri, G. (2021). *Estrategias que utilizan los docentes del nivel inicial para favorecer el involucramiento parental en el marco de una educación remota en un centro educativo estatal del distrito de Magdalena del Mar*. [Tesis de licenciatura], Pontificia Universidad Católica del Perú. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

<http://hdl.handle.net/20.500.12404/19705>

Zarcovich. (2005). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Titulo: Calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia en IE públicas del distrito de Chancay-2021							
Autora: Isabel Orcón Rivera							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que se puede establecer entre la calidad de servicio educativo y los niveles de satisfacción de familias en instituciones educativas del distrito de Chancay?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre los niveles de calidad de servicio educativo y la disponibilidad de recursos para el aprendizaje?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los niveles de calidad de servicio educativo y la satisfacción con el desempeño docente?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los niveles de calidad de servicio educativo y la satisfacción con la organización del tiempo?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de familias en instituciones educativas del distrito de Chancay</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre los niveles de calidad de servicio educativo y la disponibilidad de recursos para el aprendizaje</p> <p>Determinar la relación entre los niveles de calidad de servicio educativo y la satisfacción con el desempeño docente</p> <p>Determinar la relación entre los niveles de calidad de servicio educativo y la satisfacción con la organización del tiempo?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de familias en instituciones educativas del distrito de Chancay</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre los niveles de calidad de servicio educativo y la disponibilidad de recursos para el aprendizaje</p> <p>Existe relación entre los niveles de calidad de servicio educativo y la satisfacción con el desempeño docente</p> <p>Existe relación entre los niveles de calidad de servicio educativo y la satisfacción con la organización del tiempo?</p>	Variable 1: Calidad del servicio educativo				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Recursos para el aprendizaje	Asignación de dispositivos tecnológicos	1 al 5	Escala Ordinal de tipo Likert	Malo (15 – 27)
				Disponibilidad de sistemas de comunicación			
			Mediación y acompañamiento al estudiante	Mediación pedagógica	6 al 10	(1) Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre	Regular (28 – 38)
				Acompañamiento al estudiante			
			Orientación a padres de familia	Plan de orientación	11 al 15		Bueno (39 – 49)
				Comunicación con familias			
				Participación de directivo, docentes, auxiliares			
			Variable 2: Satisfacción del padre de familia				
Disponibilidad de recursos para el aprendizaje	Disponibilidad de dispositivos tecnológicos	1 al 5	Escala Ordinal de tipo Likert	Muy bajo (15 – 27)			
	Disponibilidad de sistemas de conectividad						
Desempeño docente	Mediación	6 al 10		Bajo (28 – 38)			
	Atención						
Organización del tiempo	Horarios	11 al 15	(1) Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre	Medio (39 – 49)			
	Comunicación de horarios y cumplimiento						
				Alto (50 – 60)			

Nivel	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística utilizada
Nivel: Correlacional Diseño: No experimental Enfoque: cuantitativo	Población: Padres de familia de una institución educativa inicial Tipo de muestra: no probabilística 72 padres de familia de una institución educativa de nivel inicial	Variable 1: Calidad de servicio educativo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: Satisfacción de padres de familia Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	La estadística descriptiva con uso de tablas de frecuencia y porcentajes. La estadística inferencial con prueba de Rho de Spearman

Anexo 2

Operacionalización de las variables

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable calidad del servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Recursos para el aprendizaje	Asignación de dispositivos tecnológicos	1 al 5	Escala Ordinal de tipo Likert	Malo (15 – 27)
	Disponibilidad de sistemas de comunicación			
Mediación y acompañamiento al estudiante	Mediación pedagógica	6 al 10	(1) Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre	Regular (28 – 38)
	Acompañamiento al estudiante			
Orientación a padres de familia	Plan de orientación	11 al 15		Bueno (39 – 49)
	Comunicación con familias			
	Participación de directivo, docentes, auxiliares			Excelente (50 – 60)

Fuente. Elaboración propia

Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del padre de familia

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Disponibilidad de recursos para el aprendizaje	Disponibilidad de dispositivos tecnológicos	1 al 5	Escala Ordinal de tipo Likert	Muy bajo (15 – 27)
	Disponibilidad de sistemas de conectividad			
Desempeño docente	Mediación Atención Horarios	6 al 10	(1) Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre	Medio (39 – 49)
Organización del tiempo	Comunicación de horarios y cumplimiento	11 al 15		

Fuente. Elaboración propia

Anexo 3

Instrumentos de recolección de datos

Questionario sobre calidad de servicio educativo

INSTRUCCIONES:

Estimado padre de familia, a continuación, se le presenta una serie de afirmaciones con respecto al servicio educativo. Señale la frecuencia con que ocurre o percibe lo que señala cada afirmación.

N°	Aspecto / ítem	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
A	Recursos tecnológicos				
1	La institución educativa a implementado una página web o plataforma virtual para la enseñanza.				
2	Las docentes han creado grupos de whatsapp incluyendo a su niño(a)				
3	Las docentes de la Institución educativa desarrollan la clase mediante la plataforma virtual o video conferencia				
4	Las docentes envían fichas, archivos, video u otros materiales de estudio mediante whatsapp				
5	La institución tiene buena conectividad para el desarrollo de las clases				
B	Mediación y acompañamiento al estudiante				
6	La docente se comunicas con su niño(a) para realizar preguntas del texto leído (cuentos, trabalenguas, canciones, etc)				
7	La docente explica con claridad los temas de la clase				
8	La docente brinda una adecuada comunicación y trato con su				

	niño(a) durante el desarrollo de la clase				
9	La docente hace video llamadas para verificar el desarrollo de actividades de su niño(a)				
10	En las video llamadas la docente brinda sugerencias o explicaciones para mejorar el desarrollo de la actividad				
C	Orientación a padres de familia				
11	La directora de la institución se comunica con Ud. para comunicarle o hacerle saber las acciones que se van a desarrollar cada mes				
12	En la Institución educativa se programan reuniones virtuales con los padres para comunicar u organizar actividades.				
13	El horario de clases establecidos por la Institución educativa son adecuadas para su niño(a)				
14	La Institución educativa realiza charlas de orientación familiar				
15	En la Institución educativa se realiza orientaciones por trimestre mediante videoconferencia para informar el resultado de avance del aprendizaje de su niño(a)				

Cuestionario sobre satisfacción de padres de familia

INSTRUCCIONES:

Estimado padre de familia, a continuación, se le presenta una serie de afirmaciones de percepción y conformidad respecto diferentes aspectos del servicio educativo, señale con qué frecuencia se cumple lo que indica cada afirmación.

N°	Aspectos/ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
A	Disponibilidad de recursos para el aprendizaje				
1	Las clases por video conferencias se desarrollan sin problema				
2	Los comunicados y fichas de actividades son enviados a sus dispositivos(celular) a tiempo				
3	La profesora desarrolla sus clases y se comunica combinando video conferencia, video llamadas, mensajes de WhatsApp				
4	Las fichas de actividad enviados por la docente son claros, entendibles y agradan a su niño(a)				
5	La plataforma virtual o página web de la institución educativa se puede ver en la laptop y en el celular				
B	Desempeño docente				
6	La docente tiene dominio en la explicación de los temas a los niños y niñas				
7	La docente atiende las dificultades y preguntas que les plantean los niños y niñas en el desarrollo de las clases virtuales directas(zoom)				
8	La docente utiliza un lenguaje y términos sencillos durante el desarrollo de las clases				

9	La docente atiende las inquietudes y preguntas sobre el aprendizaje de su niño(a) que Ud le hace mediante llamadas o whatsapp				
10	La docente revisa las actividades de su niño(a) y le envía para que Ud conozca los resultados				
C	Organización del tiempo				
11	La docente se comunica con todos los padres para acordar los horarios para el desarrollo de actividades de aprendizaje				
12	La docente comunica los horarios consensuados oportunamente a todos los padres de familia				
13	La docente recibe y da atención a las justificaciones por falta de conectividad				
14	La docente considera actividades de aprendizaje que el niño(a) pueda hacer en tiempos no muy extensos				
15	Se cumple con los horarios y actividades programadas				

Anexo 4

Ficha técnica de los instrumentos

Ficha técnica del instrumento para medir la variable calidad de servicio educativo

Denominación	Cuestionario de calidad de servicio educativo
Autor	Isabel Orcón Rivera
Año	2021
Administración	Individual
Objetivo	Determinar nivel de calidad de servicio educativo
Lugar	Distrito de Chancay
Tiempo de duración	30 minutos
Nivel de medición	Escala de Likert

Descripción del instrumento:

El cuestionario de calidad de servicio educativo consta de 15 preguntas para la aplicación del instrumento, teniendo en cuenta las definiciones de las dimensiones del presente trabajo de investigación. Con esto se busca determinar el nivel de calidad de servicio educativo.

Ficha técnica del instrumento para medir la variable satisfacción de padres de familia

Denominación	Cuestionario de satisfacción de padres de familia
Autor	Isabel Orcón Rivera
Año	2021
Administración	Individual y/o colectivo
Objetivo	Determinar satisfacción de padres de familia
Lugar	Distrito de Chancay
Tiempo de duración	30 minutos
Nivel de medición	Escala de Likert

Descripción del instrumento:

El cuestionario de satisfacción de padres de familia consta de 15 preguntas para la aplicación del instrumento, teniendo en cuenta las definiciones de las dimensiones del presente trabajo de investigación. Con esto se busca determinar el nivel de satisfacción de padres de familia

Anexo 5

Certificado de validez de los instrumentos

Validez de los instrumentos

Experto 1. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: RECURSOS TECNOLÓGICOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La institución educativa a implementado una página web o plataforma virtual para la enseñanza.	X		X		X		
2	Las docentes han creado grupos de whatsapp incluyendo a su niño(a)	X		X		X		
3	Las docentes de la Institución educativa desarrollan la clase mediante la plataforma virtual o video conferencia	X		X		X		
4	Las docentes envían fichas, archivos, video u otros materiales de estudio mediante whatsapp	X		X		X		
5	La institución tiene buena conectividad para el desarrollo de las clases	X		X		X		
	DIMENSIÓN: MEDIACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL ESTUDIANTE							
6	La docente se comunicas con su niño(a) para realizar preguntas del texto leído (cuentos, trabalenguas, canciones, etc)	X		X		X		
7	La docente explica con claridad los temas de la clase	X		X		X		
8	La docente brinda una adecuada comunicación y trato con su niño(a) durante el desarrollo de la clase	X		X		X		
9	La docente hace video llamadas para verificar el desarrollo de actividades de su niño(a)	X		X		X		
10	En las video llamadas la docente brinda sugerencias o explicaciones para mejorar el desarrollo de la actividad	X		X		X		

DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN A PADRES DE FAMILIA							
11	La directora de la institución se comunica con Ud. para comunicarle o hacerle saber las acciones que se van a desarrollar cada mes	X		X		X	
12	En la Institución educativa se programan reuniones virtuales con los padres para comunicar u organizar actividades.	X		X		X	
13	El horario de clases establecidos por la Institución educativa son adecuadas para su niño(a)	X		X		X	
14	La Institución educativa realiza charlas de orientación familiar	X		X		X	
15	En la Institución educativa se realiza orientaciones por trimestre mediante videoconferencia para informar el resultado de avance del aprendizaje de su niño(a)	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo **Dni: 25601051**

Especialidad del validador: Gestión de la Educación

23 de octubre del 2021

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATIFACCIÓN DE PADRES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: DISPONIBILIDAD DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Las clases por video conferencias se desarrollan sin problema	X		X		X		
2	Los comunicados y fichas de actividades son enviados a sus dispositivos(celular) a tiempo	X		X		X		
3	La profesora desarrolla sus clases y se comunica combinando video conferencia, video llamadas, mensajes de WhatsApp	X		X		X		
4	Las fichas de actividad enviados por la docente son claros, entendibles y agradan a su niño(a)	X		X		X		
5	La plataforma virtual o página web de la institución educativa se puede ver en la laptop y en el celular	X		X		X		
	DIMENSIÓN: DESEMPEÑO DOCENTE							
6	La docente tiene dominio en la explicación de los temas a los niños y niñas	X		X		X		
7	La docente atiende las dificultades y preguntas que les plantean los niños y niñas en el desarrollo de las clases virtuales directas(zoom)	X		X		X		
8	La docente utiliza un lenguaje y términos sencillos durante el desarrollo de las clases	X		X		X		
9	La docente atiende las inquietudes y preguntas sobre el aprendizaje de su niño(a) que Ud le hace mediante llamadas o whatsapp	X		X		X		
10	La docente revisa las actividades de su niño(a) y le envía para que Ud conozca los resultados	X		X		X		
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO							
11	La docente se comunica con todos los padres para acordar los horarios para el desarrollo de actividades de aprendizaje	X		X		X		

12	La docente comunica los horarios consensuados oportunamente a todos los padres de familia	X		X		X	
13	La docente recibe y da atención a las justificaciones por falta de conectividad	X		X		X	
14	La docente considera actividades de aprendizaje que el niño(a) pueda hacer en tiempos no muy extensos	X		X		X	
15	Se cumple con los horarios y actividades programadas	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo Dni: 25601051

Especialidad del validador: Gestión de la Educación

23 de octubre del 2021

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Experto 1. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems DIMENSIÓN: RECURSOS TECNOLÓGICOS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La institución educativa ha implementado una página web o plataforma virtual para la enseñanza.	X		X		X		
2	Las docentes han creado grupos de whatsapp incluyendo a su niño(a)	X		X		X		
3	Las docentes de la Institución educativa desarrollan la clase mediante la plataforma virtual o video conferencia	X		X		X		
4	Las docentes envían fichas, archivos, video u otros materiales de estudio mediante whatsapp	X		X		X		
5	La institución tiene buena conectividad para el desarrollo de las clases	X		X		X		
	DIMENSIÓN: MEDIACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL ESTUDIANTE							
6	La docente se comunicas con su niño(a) para realizar preguntas del texto leído (cuentos, trabalenguas, canciones, etc)	X		X		X		
7	La docente explica con claridad los temas de la clase	X		X		X		
8	La docente brinda una adecuada comunicación y trato con su niño(a) durante el desarrollo de la clase	X		X		X		
9	La docente hace video llamadas para verificar el desarrollo de actividades de su niño(a)	X		X		X		
10	En las video llamadas la docente brinda sugerencias o explicaciones para mejorar el desarrollo de la actividad	X		X		X		
	DIMENSION: ORIENTACION A PADRES DE FAMILIA							
11	La directora de la institución se comunica con Ud. para comunicarle o hacerle saber las acciones que se van a desarrollar cada mes	X		X		X		

12	En la Institución educativa se programan reuniones virtuales con los padres para comunicar u organizar actividades.	X		X		X	
13	El horario de clases establecidos por la Institución educativa son adecuadas para su niño(a)	X		X		X	
14	La Institución educativa realiza charlas de orientación familiar	X		X		X	
15	En la Institución educativa se realiza orientaciones por trimestre mediante videoconferencia para informar el resultado de avance del aprendizaje de su niño(a)	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Zárate Gutiérrez, Gabriela **DNI: 09688202**

Especialidad del validador: **Administración de la educación**

23 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATIFACCIÓN DE PADRES

N°	DIMENSIONES / ítems DIMENSIÓN: DISPONIBILIDAD DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Las clases por video conferencias se desarrollan sin problema	X		X		X		
2	Los comunicados y fichas de actividades son enviados a sus dispositivos(celular) a tiempo	X		X		X		
3	La profesora desarrolla sus clases y se comunica combinando video conferencia, video llamadas, mensajes de WhatsApp	X		X		X		
4	Las fichas de actividad enviados por la docente son claros, entendibles y agradan a su niño(a)	X		X		X		
5	La plataforma virtual o página web de la institución educativa se puede ver en la laptop y en el celular	X		X		X		
	DIMENSIÓN: DESEMPEÑO DOCENTE							
6	La docente tiene dominio en la explicación de los temas a los niños y niñas	X		X		X		
7	La docente atiende las dificultades y preguntas que les plantean los niños y niñas en el desarrollo de las clases virtuales directas(zoom)	X		X		X		
8	La docente utiliza un lenguaje y términos sencillos durante el desarrollo de las clases	X		X		X		
9	La docente atiende las inquietudes y preguntas sobre el aprendizaje de su niño(a) que Ud le hace mediante llamadas o whatsapp	X		X		X		
10	La docente revisa las actividades de su niño(a) y le envía para que Ud conozca los resultados	X		X		X		
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO							
11	La docente se comunica con todos los padres para acordar los horarios para el desarrollo de actividades de aprendizaje	X		X		X		

12	La docente comunica los horarios consensuados oportunamente a todos los padres de familia	X		X		X	
13	La docente recibe y da atención a las justificaciones por falta de conectividad	X		X		X	
14	La docente considera actividades de aprendizaje que el niño(a) pueda hacer en tiempos no muy extensos	X		X		X	
15	Se cumple con los horarios y actividades programadas	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Zárate Gutiérrez, Gabriela

DNI: 09688202

Especialidad del validador: Administración de la educación

23 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Experto 1. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems DIMENSIÓN: RECURSOS TECNOLÓGICOS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La institución educativa ha implementado una página web o plataforma virtual para la enseñanza.	X		X		X		
2	Las docentes han creado grupos de whatsapp incluyendo a su niño(a)	X		X		X		
3	Las docentes de la Institución educativa desarrollan la clase mediante la plataforma virtual o video conferencia	X		X		X		
4	Las docentes envían fichas, archivos, video u otros materiales de estudio mediante whatsapp	X		X		X		
5	La institución tiene buena conectividad para el desarrollo de las clases	X		X		X		
	DIMENSIÓN: MEDIACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL ESTUDIANTE							
6	La docente se comunicas con su niño(a) para realizar preguntas del texto leído (cuentos, trabalenguas, canciones, etc)	X		X		X		
7	La docente explica con claridad los temas de la clase	X		X		X		
8	La docente brinda una adecuada comunicación y trato con su niño(a) durante el desarrollo de la clase	X		X		X		
9	La docente hace video llamadas para verificar el desarrollo de actividades de su niño(a)	X		X		X		
10	En las video llamadas la docente brinda sugerencias o explicaciones para mejorar el desarrollo de la actividad	X		X		X		
	DIMENSION: ORIENTACION A PADRES DE FAMILIA							
11	La directora de la institución se comunica con Ud. para comunicarle o hacerle saber las acciones que se van a desarrollar cada mes	X		X		X		

DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN A PADRES DE FAMILIA							
11	La directora de la institución se comunica con Ud. para comunicarle o hacerle saber las acciones que se van a desarrollar cada mes	X		X		X	
12	En la Institución educativa se programan reuniones virtuales con los padres para comunicar u organizar actividades.	X		X		X	
13	El horario de clases establecidos por la Institución educativa son adecuadas para su niño(a)	X		X		X	
14	La Institución educativa realiza charlas de orientación familiar	X		X		X	
15	En la Institución educativa se realiza orientaciones por trimestre mediante videoconferencia para informar el resultado de avance del aprendizaje de su niño(a)	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Alfredo Nicolás Pérez Cabrera
Especialidad del validador: Administración de la Educación

DMI N° 17410767

20 de octubre del 2021

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mg. Alfredo Nicolás Pérez Cabrera
DMI N° 17410767



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE PADRES

N°	DIMENSIONES / ítems DIMENSIÓN: DISPONIBILIDAD DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Las clases por video conferencias se desarrollan sin problema	X		X		X		
2	Los comunicados y fichas de actividades son enviados a sus dispositivos(celular) a tiempo	X		X		X		
3	La profesora desarrolla sus clases y se comunica combinando video conferencia, video llamadas, mensajes de WhatsApp	X		X		X		
4	Las fichas de actividad enviados por la docente son claros, entendibles y agradan a su niño(a)	X		X		X		
5	La plataforma virtual o página web de la institución educativa se puede ver en la laptop y en el celular	X		X		X		
	DIMENSIÓN: DESEMPEÑO DOCENTE							
6	La docente tiene dominio en la explicación de los temas a los niños y niñas	X		X		X		
7	La docente atiende las dificultades y preguntas que les plantean los niños y niñas en el desarrollo de las clases virtuales directas(zoom)	X		X		X		
8	La docente utiliza un lenguaje y términos sencillos durante el desarrollo de las clases	X		X		X		
9	La docente atiende las inquietudes y preguntas sobre el aprendizaje de su niño(a) que Ud le hace mediante llamadas o whatsapp	X		X		X		
10	La docente revisa las actividades de su niño(a) y le envía para que Ud conozca los resultados	X		X		X		
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO							
11	La docente se comunica con todos los padres para acordar los horarios para el desarrollo de actividades de aprendizaje	X		X		X		

DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN A PADRES DE FAMILIA							
11	La directora de la institución se comunica con Ud. para comunicarle o hacerle saber las acciones que se van a desarrollar cada mes	X		X		X	
12	En la Institución educativa se programan reuniones virtuales con los padres para comunicar u organizar actividades.	X		X		X	
13	El horario de clases establecidos por la Institución educativa son adecuadas para su niño(a)	X		X		X	
14	La Institución educativa realiza charlas de orientación familiar	X		X		X	
15	En la Institución educativa se realiza orientaciones por trimestre mediante videoconferencia para informar el resultado de avance del aprendizaje de su niño(a)	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Alfredo Nicolás Pérez Cabrera

DNI N° 17410767

Especialidad del validador: Administración de la Educación

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de octubre del 2021


Mg. Alfredo Nicolás Pérez Cabrera
DNI N° 17410767



Anexo 6 Confiabilidad de los instrumentos

Variable: calidad de servicio educativo

Base de datos prueba piloto

N°	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15
01	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
02	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3
03	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	2
04	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
05	3	4	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3
06	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4
07	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	44,86	29,810	,661	,870
VAR00002	44,86	29,810	,661	,870
VAR00003	45,14	27,143	,792	,862
VAR00004	46,14	33,143	,102	,890
VAR00005	45,00	28,333	,937	,860
VAR00006	45,00	28,333	,937	,860
VAR00007	45,00	32,000	,276	,885
VAR00008	45,00	28,333	,937	,860
VAR00009	45,86	31,810	,308	,883
VAR00010	45,14	27,143	,792	,862
VAR00011	45,00	28,333	,937	,860
VAR00012	45,14	27,143	,792	,862
VAR00013	45,00	33,000	,000	,912
VAR00014	45,71	30,905	,518	,876
VAR00015	45,14	32,143	,144	,895

Variable: satisfacción de los padres de familia

Base de datos prueba piloto

N°	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15
01	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
02	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
03	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	2	2	4	4
04	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
05	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
06	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4
07	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	51,57	24,619	,525	,823
VAR00002	50,86	30,476	,000	,840
VAR00003	51,00	27,667	,671	,821
VAR00004	51,00	30,333	,000	,844
VAR00005	50,86	30,476	,000	,840
VAR00006	51,14	27,476	,540	,823
VAR00007	51,57	23,619	,520	,827
VAR00008	51,43	23,952	,472	,833
VAR00009	51,14	27,476	,540	,823
VAR00010	51,14	25,143	,628	,814
VAR00011	51,14	27,476	,540	,823
VAR00012	51,57	24,286	,754	,805
VAR00013	51,57	21,952	,855	,792
VAR00014	51,14	27,476	,540	,823
VAR00015	50,86	30,476	,000	,840

Anexo 7

Bases de datos de recojo de información

Variable : Calidad de servicio educativo

N°	Recursos para el aprendizaje						Mediación y acompañamiento al estudiante						Orientación a padres de familia						Ptje
	i1	i2	i3	i4	i5	Pts	i6	i7	i8	i9	i10	Pts	i11	i12	i13	i14	i15	Pts	
01	1	4	1	4	4	14	4	4	4	2	1	15	3	1	4	1	1	10	39
02	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	3	3	4	2	2	14	52
03	1	4	4	4	4	17	4	4	3	2	1	14	3	2	3	1	1	10	41
04	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	59
05	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	18	54
06	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	2	3	4	2	2	13	52
07	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	4	19	3	3	4	3	3	16	53
08	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	57
09	3	4	2	4	3	16	4	3	4	4	4	19	3	3	3	2	3	14	49
10	3	4	2	4	3	16	4	4	4	4	4	20	4	2	4	2	2	14	50
11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	59
12	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	4	18	3	4	3	2	3	15	50
13	4	4	3	4	4	19	4	4	3	2	4	17	2	2	4	2	1	11	47
14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	58
15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	59
16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19	4	3	3	3	3	16	54
17	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	58
18	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	2	2	4	2	3	13	51
19	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	4	17	55
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	4	4	3	3	16	56
21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	3	3	4	2	3	15	53
22	4	4	3	3	3	17	4	3	4	3	4	18	3	3	4	3	3	16	51
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	4	4	2	2	14	54
24	2	4	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	55

25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	1	4	2	3	2	12	51
26	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	58
27	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20	4	2	4	2	4	16	54
28	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	3	4	4	2	4	17	56
29	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	47
30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	58
31	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	3	16	52
32	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	57
33	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	2	16	56
34	3	4	4	4	4	19	3	4	4	2	2	15	2	2	2	2	2	10	44
35	3	3	2	4	3	15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19	53
36	2	4	4	4	3	17	4	4	4	2	3	17	2	1	4	2	2	11	45
37	2	2	3	2	1	10	3	3	3	2	2	13	3	2	2	1	1	9	32
38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	59
39	3	4	3	4	4	18	4	4	4	3	3	18	3	3	4	3	2	15	51
40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	2	2	4	4	2	14	52
41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	59
42	3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	1	12	1	1	1	1	1	5	30
43	3	3	3	3	3	15	4	4	4	2	2	16	1	1	4	1	1	8	39
44	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	57
45	2	4	3	4	4	17	3	4	4	3	4	18	3	4	3	2	3	15	50
46	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14	3	2	4	1	2	12	42
47	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	3	18	3	4	4	3	2	16	52
48	3	4	2	3	3	15	3	3	3	2	3	14	2	2	3	2	3	12	41
49	2	4	1	2	2	11	3	4	3	2	1	13	2	2	2	2	1	9	33
50	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	2	2	3	2	2	11	40
51	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	4	18	1	4	4	2	4	15	53
52	3	4	4	3	3	17	4	3	4	2	2	15	3	3	4	2	2	14	46
53	1	4	4	4	4	17	4	4	4	3	3	18	4	2	4	3	2	15	50
54	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	1	2	4	2	4	13	51
55	3	4	4	4	3	18	4	4	4	3	3	18	3	1	4	1	1	10	46
56	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	2	17	55
57	3	4	2	4	2	15	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	53
58	4	4	1	4	4	17	4	4	4	1	1	14	4	2	4	4	1	15	46

59	4	4	4	4	4	20	4	4	4	1	1	14	3	2	4	2	2	13	47
60	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	3	3	2	3	3	14	52
61	1	4	1	4	4	14	4	4	4	1	1	14	4	2	4	4	1	15	43
62	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18	3	3	3	2	2	13	50
63	1	4	4	4	3	16	4	4	4	3	4	19	4	3	4	2	2	15	50
64	3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15	50
65	1	4	2	4	2	13	4	4	2	2	2	14	1	2	2	2	2	9	36
66	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	57
67	3	4	3	4	4	18	4	4	4	3	3	18	3	2	4	3	2	14	50
68	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	3	18	3	2	4	3	2	14	51
69	2	2	2	4	2	12	4	4	4	2	2	16	1	1	3	1	1	7	35
70	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	1	4	4	1	4	14	54
71	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	4	19	55
72	1	4	2	4	3	14	4	3	3	2	1	13	1	1	4	1	1	8	35

Variable: Satisfacción de padres

N°	Disponibilidad de recursos para el aprendizaje						Desempeño docente						Organización del tiempo						PUNTAJE
	i1	i2	i3	i4	i5	Pts	i6	i7	i8	i9	i10	Pts	i11	i12	i13	i14	i15	Pts	
01	1	4	3	4	4	16	4	4	4	4	4	20	2	1	4	1	4	12	48
02	2	4	2	4	4	16	4	2	4	4	4	18	4	4	2	4	4	18	52
03	4	4	3	4	4	19	3	1	3	3	3	13	1	1	4	3	4	13	45
04	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
05	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	3	17	54
06	3	4	3	2	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	56
07	3	4	3	4	1	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17	52
08	3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	57
09	2	4	3	4	4	17	3	4	4	4	2	17	2	2	3	2	2	11	45
10	3	4	4	4	1	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	4	19	54
11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
12	3	4	4	4	2	17	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	4	19	55
13	3	4	3	4	4	18	4	2	2	1	4	13	4	2	4	3	4	17	48
14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
16	3	4	3	4	4	18	4	4	4	3	4	19	3	3	4	3	4	17	54
17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
18	3	4	4	4	2	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	57
19	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	58
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	59
21	2	4	4	3	4	17	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19	55
22	3	3	3	3	4	16	4	3	4	4	4	19	3	4	4	3	3	17	52
23	2	4	4	2	4	16	3	4	2	4	2	15	3	4	4	3	3	17	48
24	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	57
25	2	4	4	4	2	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	56
26	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	58
27	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
28	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	19	57

29	4	3	3	3	3	16	4	3	2	4	4	17	3	3	3	3	3	15	48
30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
31	3	4	4	3	3	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
33	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	2	2	4	16	54
34	2	4	4	4	2	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	56
35	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	18	58
36	2	3	3	4	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	2	4	15	50
37	1	3	2	2	2	10	2	2	4	3	4	15	2	2	2	2	3	11	36
38	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	59
39	2	4	2	4	4	16	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	54
40	2	4	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	56
41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
42	2	4	2	4	1	13	2	1	2	2	4	11	1	1	2	2	3	9	33
43	1	4	4	4	4	17	4	1	4	4	4	17	1	4	4	3	4	16	50
44	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	57
45	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	54
46	3	4	4	4	1	16	4	2	1	3	1	11	4	4	4	4	4	20	47
47	1	4	4	4	4	17	4	4	4	4	2	18	4	2	4	3	4	17	52
48	2	3	3	2	2	12	2	2	2	3	3	12	2	2	2	2	3	11	35
49	2	4	2	2	1	11	2	1	2	2	4	11	4	4	1	1	4	14	36
50	2	3	3	4	3	15	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	13	43
51	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
52	1	4	3	3	2	13	3	1	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	41
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
54	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
55	2	4	2	4	4	16	4	2	4	2	4	16	2	4	4	4	4	18	50
56	1	4	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	57
57	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
58	1	4	1	4	4	14	4	2	4	4	4	18	1	1	4	1	4	11	43
59	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	58
60	1	4	4	3	4	16	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	20	53
61	1	4	1	4	1	11	4	1	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	48
62	1	4	1	4	4	14	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	53

63	4	3	4	4	2	17	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	56
64	3	4	3	4	4	18	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	4	16	51
65	2	4	2	3	3	14	3	2	3	3	2	13	2	3	2	2	2	11	38
66	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
67	2	4	4	4	1	15	4	2	4	4	4	18	4	4	4	2	4	18	51
68	4	4	1	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	57
69	3	4	2	4	3	16	4	3	4	4	4	19	3	3	4	4	4	18	53
70	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
71	2	4	4	4	4	18	4	1	4	3	4	16	4	4	3	2	4	17	51
72	1	3	2	4	2	12	4	3	4	2	4	17	4	3	3	4	4	18	47

Anexo 8 Carta de solicitud de autorización



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 18 de octubre de 2021
Carta P. 1048-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Mag
Mariel Mardely Quinteros Fuentes Rivera
Directora
I.E. "María Isabel Landeo Gala", Peralvillo, Chancay

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ORCÓN RIVERA, ISABEL; identificada con DNI N° 16010860 y con código de matrícula N° 7002512704; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia en IE públicas del distrito de Chancay-2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador ORCÓN RIVERA, ISABEL asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Anexo 9
Carta de autorización de recojo de información



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA INICIAL N° 345

"MARÍA ISABEL LANDEO GALA"

Jr. Pasco 160 Peralvillo-Chancay

AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA

CARTA N° 010 -2021 D IEPI N° 35 MILG-P-CH

Sra.

Lic. ISABEL ORCÓN RIVERA

ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.

ASUNTO: APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA RECOJO DE INFORMACIÓN EN ESTA COMUNIDAD EDUCATIVA.

REFERENCIA: CARTA P. 1048-2021-UCV-VA-EPG-F01/1

AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE ENCUESTA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Ud., para saludarla cordialmente y a la vez manifestarle con relación al asunto de referencia, nuestro apoyo a su solicitud, a favor de contribuir a su investigación académica. Se da por aceptada la solicitud y se autoriza la aplicación de su instrumento a la Sra. ISABEL ORCÓN RIVERA; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN, para que obtenga información aplicando encuesta a los padres de familia de los niños que tengo a mi cargo

Sin otro particular y agradeciendo su gentil concurrencia, quedamos con Ud.

Atentamente



Mg. Mariel Quinteros Fuentes Rivera

Directora de la IE 345 MIL

Anexo 10

Graficos estadísticos

Figura 1

Niveles de calidad de servicio educativo

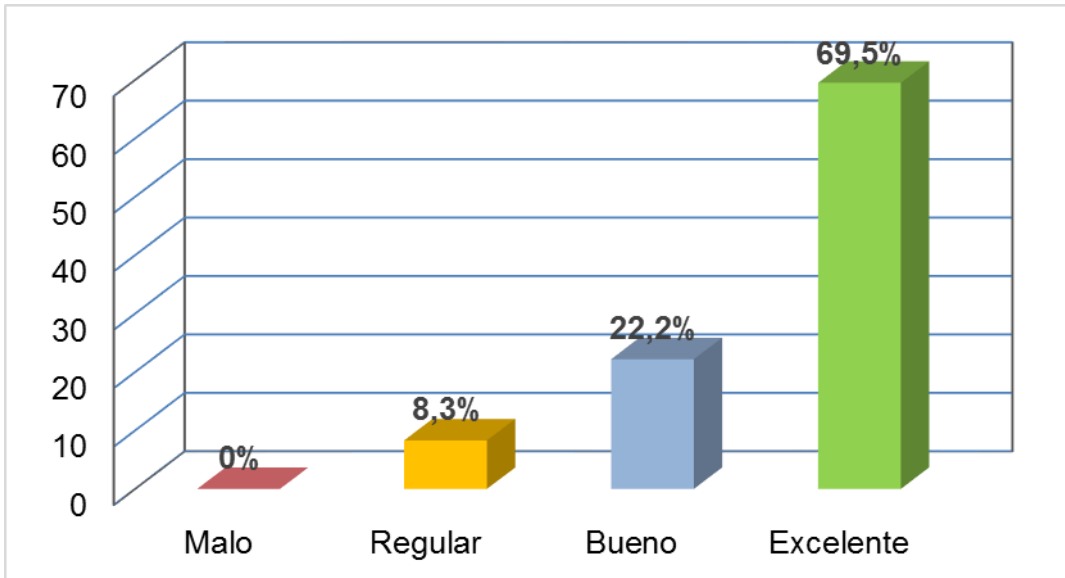


Figura 2

Niveles de las dimensiones de calidad de servicio educativo

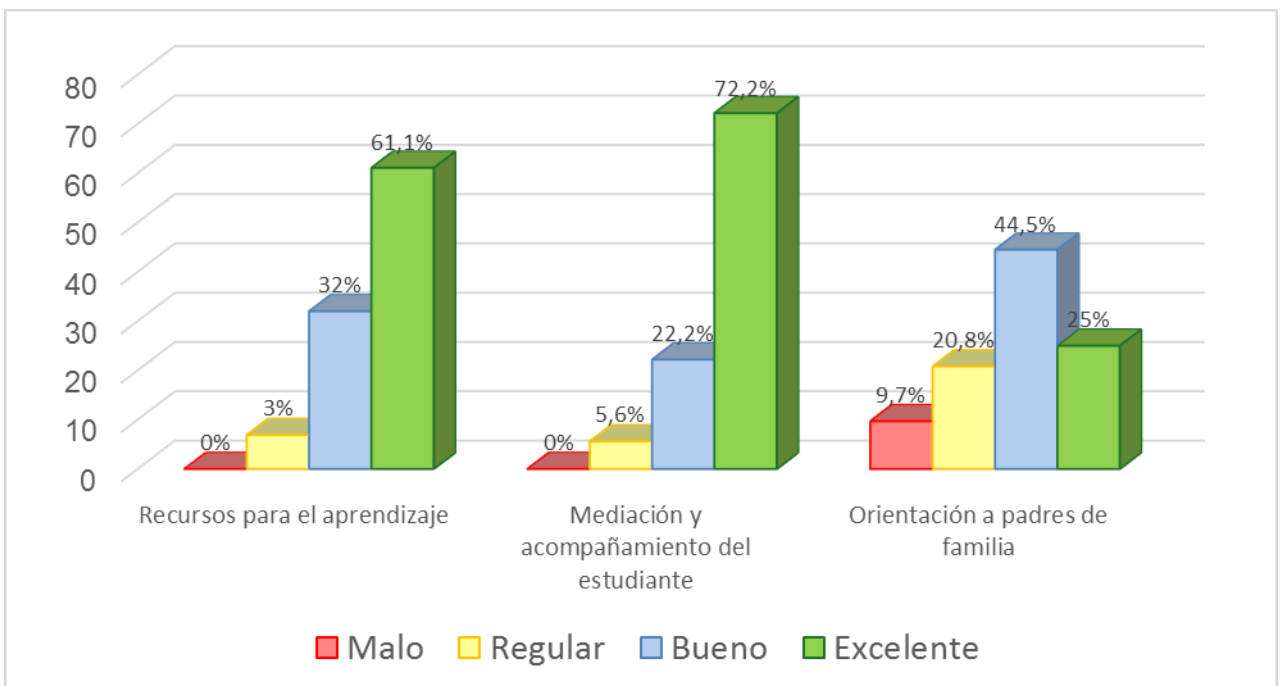


Figura 3

Niveles de satisfacción de padres de familia

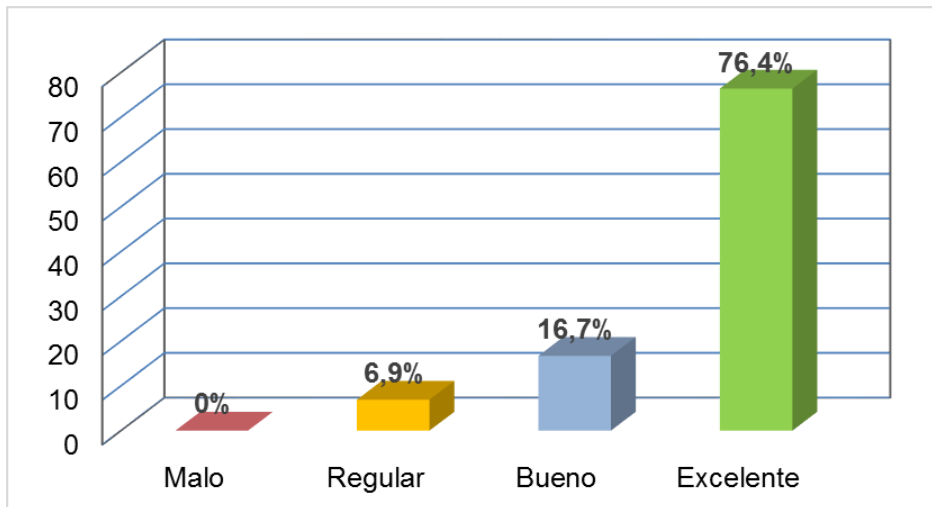


Figura 4

Niveles de las dimensiones de satisfacción de padres de familia

