



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas,  
2019

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Lic. Ruesta Quiroz, Ruth Giovanna (ORCID: 0000-0002-9848-2460)

ASESOR:

Dr. Ocaña Fernández, Yolvi (ORCID: 0000-0002-2566-6875)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad del Servicio

Lima – Perú

2019

Este trabajo está dedicado a mi querido padre que desde lo alto del cielo acompaña y guía mi camino, a mi adorada madre, mi querido esposo, mi grandiosa hija, nieta y nieto quienes me animan a seguir creciendo profesionalmente.

Agradezco a Dios y a mi familia por el apoyo incondicional que me brindaron en todo momento.

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): RUTH GIOVANNA RUESTA QUIROZ

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de la Educación*, ha sustentado la tesis titulada:

**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA N° 11 DE COMAS-2019**

Fecha: 16 de agosto de 2019

Hora: 2:00 p.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Jose Valqui Oxolon

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dra. Nancy cuenca Robles

Firma: .....

**VOCAL:** Dr. Yolvi Ocaña Fernández

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*aprobado por unanimidad.*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Revisar estilo APA.*

.....  
.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.


### Declaración de Autenticidad

Yo, **Ruth Giovanna Ruesta Quiroz**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "**Calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas--2019**" presentada, en .....<sup>74</sup> folios para la obtención del grado académico Maestro en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 3 de agosto del 2019.

  
.....  
**Ruth Giovanna Ruesta Quiroz**  
DNI: 06106079

## Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Dictamen de sustentación de tesis	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización de variables	12
2.3. Población, muestra y muestreo	13
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5. Procedimiento	16
2.6. Método de análisis de datos	16
2.7. Aspectos éticos	17
III. Resultados	18
IV. Discusión	24
V. Conclusiones	28
VI. Recomendaciones	30
Referencias	31
Anexos	36
1.- Matriz de consistencia	37
2.-Matriz de operacionalización de las variable	39
3.-Instrumentos	41
4.-Validez de los instrumentos	47
5.-Matriz de datos	57
6.-Otros	61

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Matriz de operacionalización de las variables	13
Tabla 2: Distribución de los padres de familia	14
Tabla 3: Muestra proporcional	14
Tabla 4: Validez de los instrumentos	15
Tabla 5: Tabla cruzada: Calidad del servicio *Padre % dentro de Padre	20
Tabla 6: Nivel de significación de la calidad del servicio educativo	23

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Niveles de frecuencia de la calidad del servicio educativo	18
Figura 2: Resultados comparativos de la percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad del servicio educativo	19

## Resumen

Esta investigación, nace de la necesidad de determinar la diferencia del nivel de la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres y las madres de familia de la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019. Para su realización se tuvo en cuenta el enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo, con diseño no experimental, descriptivo comparativo, con una población de 1000 padres de familia y una muestra no probabilística de 180 padres de familia distribuidos equitativamente según su sexo. A ellos, se les aplicó una encuesta de 22 items, organizados en cinco dimensiones según autor base: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este instrumento, fue validado por juicio de expertos determinando su grado de confiabilidad mediante el estadístico de Alpha de Cronbach.

Se consideró el análisis comparativo según el estadístico de U de Man de Witney. Dichos resultados concluyeron que, existe diferencia significativa entre la calidad del servicio educativo en cada una de sus dimensiones donde  $p\_valor < 0.05$ . Esto, implica rechazar las hipótesis nulas planteadas y validar las hipótesis que determinan que existe diferencia significativa entre el nivel de percepción de los padres y las madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo.

*Palabras clave: Calidad del servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.*



## Abstract

This research is born the need to determine the difference in the level of quality of the educational service from the perspective of fathers and mothers of the Fe y Alegría N° 11 of Comas-2019. For its realization, the quantitative approach and hypothetical deductive method were taken into account, with a non-experimental, comparative descriptive design, with a population of 1000 parents and a non-probabilistic sample of 180 parents equally distributed according to their sex. To them, a survey of 22 items was applied, organized in five dimensions according to the base author: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy. This instrument was validated by expert judgment determining its degree of reliability using the Cronbach Alpha statistic.

He comparative analysis was considered according to the statistic of U de Mann de Whitney. These results concluded that there is significant difference between the quality of the educational service in each of its dimensions where  $p \text{ value} < 0.05$ . This implies rejecting the null hypotheses raised and validating the hypotheses that determine that there is a significant difference between the level of perception of fathers and mothers regarding the quality of educational service.

Keywords: Quality of service, tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy

## I. Introducción

Calidad es un término muy difundido hoy en todos los campos de nuestra vida social, sin embargo, está centrada en los aspectos de gestión y servicio y se ha focalizado en lo empresarial, descuidando otros ámbitos laborales como el sector educación del cual depende la calidad educativa en todos los aspectos. Para ello, debe existir y funcionar entidades reguladoras que midan y regulen la gestión educativa y que garanticen lograr estándares elevados en el sector educación.

Según investigaciones realizadas por Hirrina, citado por Salas (2016), el nivel de calidad es bajo en América Latina debido a la inadecuada administración del sistema educativo de una nación. Otros autores, como García Slater & López, citado por Luna Echevarría & Vales (2015) mencionan que el problema en México es el exceso de documentación oficial que hay que cumplir descuidando el quehacer administrativo de la misma institución. Este mismo problema se evidencia en el Perú, nuestro sistema educativo es muy burocrático en cuanto a la gestión administrativa. Según, Althaus (2018), las demoras en los trámites en la UGEL fomentan la corrupción. Esto, trae como consecuencia el padrinazgo o favoritismo en los diversos ámbitos educativos.

En el Perú, Chipana (2015), sostiene que uno de los grandes problemas tiene como raíz los intereses personales trayendo como consecuencia ineficiencia y corrupción. Muchas veces, los que ocupan y desarrollan algunos cargos no son los más competentes para brindar un trabajo o servicio de calidad generando disconformidad con los usuarios. Según la tesis realizada por Cueva (2017), en algunas instituciones educativas de Chosica existen problemas de compatibilidad en la gestión como consecuencia de una comunicación inadecuada entre los trabajadores que allí laboran. Además, existen deficiencias en cuanto al mantenimiento y la infraestructura. De esta manera, el director demuestra ineficiencia para liderar y asumir acciones de mejora.

La Ley de Educación N° 28988 (2007) regula y garantiza el cumplimiento del servicio educativo. Así mismo, en el artículo 74° nos da a conocer los derechos del consumidor. Entre ellos tenemos: brindar información transparente basada en el principio de transparencia, veraz, pertinente, oportuna, entre otras a fin de ofrecer información sobre los procesos de contrato, entrega de documentos y/o certificaciones; que no se restrinja la entrega de un documento salvo que el usuario registre deuda pendiente; tomar medidas que no afecten el

proceso formativo de los estudiantes, además, difundir y promover las ventajas o cualidades que se les brinda a los usuarios.

En consonancia con lo anterior, en la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas, constantemente escuchamos opiniones favorables y en contra respecto a la gestión que se realiza tanto a nivel institucional, administrativo, pedagógico y comunitario. Como es sabido, el nivel de percepción expresado por los padres y madres de familia, evalúa situaciones cotidianas de forma subjetiva, pero al mismo tiempo nos permite analizar situaciones para plantear situaciones de mejora. Entre algunos inconvenientes y dificultades del área institucional, tenemos el desconocimiento de los integrantes de la institución en la elaboración de los documentos de gestión; en el área administrativa, inconformidad en la distribución de recursos materiales y financieros, la higiene y limpieza de los servicios que ofrece la institución; en el área pedagógica, manifiestan incomodidad por prácticas pedagógicas en relación a algunos docentes que no tienen carisma o trato cordial con estudiantes y padres de familia y; respecto al área comunitaria, muchas veces no están conformes con la práctica y cumplimiento de normas que son necesarias para una organización queriendo que las cosas se hagan como ellos quieren y a la hora que quieren trayendo problemas de relaciones interpersonales entre los diferentes actores educativos. Por lo expuesto anteriormente, se consideró necesario realizar una investigación que compare la diferencia de la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres y las madres de familia de la institución educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas – 2019, basado en el instrumento propuesto por Zeithaml y Parasuraman (1988), que consta de cinco dimensiones y 22 ítems que estudiaremos más adelante.

Existen investigaciones realizadas sobre calidad del servicio que permiten conocer y relacionar mi trabajo con otros estudios e investigaciones realizadas por diversos autores nacionales e internacionales. Estos servirán de referentes para mi trabajo de investigación a realizar y validar con los resultados obtenidos a nivel de mi institución educativa.

A nivel internacional, Monroy (2018) investigó sobre la calidad del servicio y su incidencia en los clientes resultando que las mujeres lograron mayores resultados que los varones en 54 restaurantes de diversos países. Los resultados demuestran que la calidad de servicio por parte de las mujeres es ligeramente mayor a la de los varones. Esto invita a continuar realizando estudios que ayuden a clarificar y mejorar las causas de los resultados. En consecuencia, esta investigación tuvo la finalidad de contribuir al fortalecimiento de competencias, habilidades y destrezas, del personal de una empresa. Al respecto, Serrano

(2016) realizó su tesis sobre Calidad y Eficiencia de los servicios educativos percibidos por estudiantes de pregrado en El Salvador considerando las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad. Dichos resultados, son considerados como una radiografía de la realidad, tienen validez y confiabilidad al haber sido obtenidas anónimamente permitiendo a los encuestados expresarse con libertad y veracidad. Estos estudios permitieron conocer las fortalezas y debilidades para realizar las mejoras y reajustes pertinentes.

Rivera (2015), en su tesis, evidenció desde un inicio la presencia de valores estratégicos universales como parte del plan estratégico institucional y que son parte de la vida de todo ser humano. Por lo tanto, forman parte del proyecto institucional y fortalecen a todos los funcionarios de la organización promoviendo un ambiente auténtico y positivo. En conclusión, estos son la base de toda organización y permiten gestionar un servicio de calidad.

A nivel nacional, Fernández (2017) en su tesis realizada con estudiantes de 4° y 5° de secundaria obtuvo un nivel regular de la calidad del servicio desde la mirada de los estudiantes, a pesar de que se utilizó instrumentos validados. Esto, implicó tomar medidas adecuadas y pertinentes para mejorar y brindar un mejor servicio, es decir, el servicio que se merecen. Para ello, se recomendó sensibilizar y tomar conciencia a través de talleres que contribuyan a descubrir nuestras debilidades y proponer alternativas de solución que busquen mejorar cada uno de los aspectos que lo requieran y tener estudiantes satisfechos y por ende un mejor servicio educativo.

En un estudio del marketing relacional de Alvarez y Corac (2015), se determinó que existe una alta y significativa relación entre estas, mostrando que las estrategias a utilizar en el marketing relacional mejoran los servicios educativos brindando oportunidades a estudiantes teniendo como base la problemática institucional.

En cuanto, a estudios realizados en 5 universidades del centro de nuestro país por Tello (2015), la calidad de servicio más valorada es la pedagógica por las buenas prácticas docentes durante el proceso enseñanza aprendizaje y las menos valoradas fueron la administrativa e institucional. Estos resultados, se ven reflejados en la percepción que puedan tener los padres respecto al servicio educativo en otros niveles educativos como la Educación Básica Regular. Zeithaml y Parasuraman (2004), mencionan que existen diversas concepciones sobre calidad en una determinada entidad debido a que esta es el producto de sujetos que defienden

sus diferentes puntos de vista opuestos y que causan controversia. Según, Duque (2005), la calidad posee dos directrices: la calidad objetiva, orientada al productor o trabajador y la calidad subjetiva, al consumidor o usuario. La Real Academia (2015) define "calidad" como propiedad inherente sujeta a valoración. Este término, resulta polisémico y está en boga en todas las organizaciones del mundo, pero aún resulta muy subjetivo. Además, lo define como los atributos que le otorgan valor a un producto. Los productos pueden ser medidos fácilmente más no la calidad del servicio por sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad. Mientras que, Ruiz (2012), menciona que, la calidad busca la mejora permanente. Los clientes necesitan una atención cuidadosa e individualizada por parte de una empresa en este caso de una institución educativa. Los usuarios merecen sentirse importantes y comprendidos por las entidades que le ofrecen el servicio. El instrumento más utilizado para medir el nivel de percepción de la calidad de servicio es el SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988). Este instrumento evalúa escalas multidimensionales.

Según Lizarzaburu (2016), la norma ISO 9001, considera que la calidad depende de lo adecuado de un producto o servicio según la necesidad del cliente. El cliente merece ser bien atendido en todos los aspectos, se debe buscar satisfacer sus intereses y necesidades en todo momento. Por ende, en la medida de lo posible, siempre hay que tratar de superar sus expectativas.

García, Juárez, Salgado (2018), coincide con la definición de Zeithmanl y Parasuraman. Mientras que, Díaz (2010) lo considera como parte de la mejora continua, velando por el bienestar del prestador del servicio como del usuario quienes trabajan activamente para conseguir mejores resultados. Por ello, está considerado como un proceso de mejora continua, produciendo con eficacia al máximo en el menor tiempo posible y alcanzar los objetivos trazados. La calidad del servicio educativo busca un perfeccionamiento constante en todo lo que hacemos, está constituida por directivos, administrativos, docentes, estudiantes y padres de familia quienes están sensibilizados, entrenados, motivados y preparados para el logro de resultados. El estudiante es considerado como cliente primario de la educación, la familia el secundario y la sociedad el terciario.

En base a lo anterior, Zeithaml y Parasuraman (2004), consideran las siguientes dimensiones: de la variable en estudio:

**Elementos tangibles.-** Permite visualizar el aspecto de la infraestructura y las instalaciones físicas, entre ellos el personal, los equipos y materiales. Esto significa, preocuparse por su

aparición y cuidado no solo del aspecto físico sino también del personal que presta un determinado servicio. Por tal motivo, la institución debe contar con equipamiento moderno, instalaciones atractivas, personal administrativo y de servicio que se caracterice por su orden y limpieza, así como, el uso de publicidad novedosa y atractiva. Del mismo modo, Ballón citado por Cueva (2017), mencionó que está relacionado a la infraestructura, los muebles y demás enseres que forman parte de ella. También, considera la limpieza, la distribución del tiempo: horarios, entre otros.

**Fiabilidad.-** Significa cumplir con el trabajo o servicio solicitado en forma pertinente, oportuna y fiable. Esta segunda dimensión se refiere a la confiabilidad y credibilidad que tiene una institución. Una empresa es fiable cuando lo brinda de manera eficiente y eficaz desde el primer momento teniendo en cuenta el cumplimiento de las fechas y horarios prometidos. Además, debe estar bien hecho, sin errores, para que satisfaga al cliente que lo requiera o utilice. Por lo tanto, se espera que una institución educativa preste un servicio que garantice un servicio de calidad.

**Capacidad de respuesta.-** Es la predisposición para atender y ayudar a los clientes en forma oportuna. Esta tiene estrecha relación con el tiempo y la rapidez con que un empleado o trabajador ofrece el servicio en una institución educativa. Zeithaml y Parasuraman (2004), mencionan que consiste en contestar llamadas rápidamente, enviar información rápida y oportuna, realizar entrevistas a la brevedad posible entre otros evitando dilatar el tiempo innecesariamente y causando incomodidades en los usuarios o clientes. El cumplimiento de estos aspectos permitirá un servicio educativo eficiente y eficaz donde el usuario se sienta satisfecho.

**Seguridad.-** Ser cuidadosos para prevenir accidentes cotidianos. Hay que asegurar la inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Zeithaml y Parasuraman (2004), consideran la seguridad física y financiera de los usuarios en una institución educativa al realizar movimientos económicos pagos y/o cobranzas generando muchas veces malestares o molestias innecesarias. Además, se considera en este rubro la seguridad que deben ofrecer los diversos ambientes educativos y la infraestructura como ventanas, escaleras, equipos, instalaciones eléctricas, entre otros que ponen en peligro a los estudiantes y al personal que en ella labora. Todos los ambientes y equipos tienen que ser revisados y supervisados constantemente para brindar la seguridad del caso a toda la comunidad educativa que recibe este servicio. Por otro lado, se debe tener en cuenta el trato cortés y la confianza con que nos atiende un determinado personal que garantice que el servicio brindado fue el adecuado.

Ballón citado por Cueva (2017), discurre que esta percibe la conformidad y comodidad que tienen los clientes al recibir un servicio basado en el buen trato, el respeto y la privacidad.

**Empatía.-** Es la capacidad de comprender las necesidades de la otra persona para ponernos en su lugar. Esta quinta dimensión tiene relación con la atención personalizada del cliente su interrelación y comprensión de los deseos del cliente. En cuanto a la empatía debemos de ser flexibles y tratar de ajustarnos en adecuar horarios de atención en algunos casos en la que los usuarios no puedan acogerse al propuesto por la institución, ya que es una muestra de preocupación en algunas oportunidades. Ballón citado por Cueva (2017), respalda esta idea al referirse que es la capacidad del ser humano para conectarse y responder según sus necesidades como muestra de respeto y valoración. En una institución educativa siempre debemos ser empáticos demostrando nuestro lado humano que nos debe identificar especialmente a los que estamos ejerciendo la docencia y ofreciendo un servicio educativo de calidad. Todos somos conscientes de que en nuestras manos tenemos seres humanos con los que interactuamos en el día a día. En consecuencia, no debemos de perder de vista esta dimensión.

Según Díaz (2010), hay factores que intervienen en la calidad educativa, estos son:

**Externos:**

**Desarrollo,** es considerada una variable dependiente en la educación de nuestro país y por ende influye en todos los aspectos que permiten brindar un servicio de calidad.

**Teoría del Capital Humano,** según esta teoría se debe aumentar la inversión en el sector educación en todos sus niveles como clave para el desarrollo económico a futuro de nuestro país. Además, la escuela es considerada como el lugar donde se promueve la igualdad de derechos y oportunidades.

**Economía y educación,** esta idea reforzada por Coleman, referido por Carnoy (2006), demuestra que la inversión en una escuela tiene menor influencia que lo psicosocial. Mientras que, Cano (1998), señala que la economía influye rotundamente en los recursos que se le proporciona al sector educación y del cual depende ofrecer un servicio educativo eficiente para todos los usuarios.

**Internos:**

**Inversión y objetivos,** es el mayor interés en los problemas del sector educación para alcanzar la calidad educativa que se requiere para lograr cambios.

**Inversión social,** actualmente la educación es considerada como una inversión pública a futuro y no un simple gasto.

**Accesibilidad** y calidad, gracias a las reformas que se han dado tenemos cada vez ciudadanos mejores preparados y conscientes de su realidad. Ahora, se promueve la participación ciudadana desde la escuela para involucrarse y formar parte de las nuevas políticas educativas.

**Mejorar la calidad**, actualmente se promueve estudiantes competentes que se involucren y formen parte de las nuevas políticas educativas.

Procesos de la calidad del servicio educativo según Díaz (2010):

**Plan institucional**, se refiere a lo concerniente a la planificación. Las instituciones educativas integran a docentes, estudiantes, administrativos, padres de familia. Toda planificación debe tener en cuenta la normatividad. Además, se distribuyen responsabilidades y se forman comisiones de trabajo como parte de un trabajo colegiado. Esto es posible siempre y cuando exista un proyecto de centro con metas y objetivos claros, donde exista autonomía y liderazgo pedagógico.

**Comunidad académica**, la calidad de la enseñanza tiene relación con el trabajo docente y el estudiante por ser el protagonista dentro del proceso de aprendizaje. Para ello, intervienen diversos estímulos que usa el docente y la motivación intrínseca que trae el estudiante. También tenemos otras variables como el clima, el tiempo, el refuerzo o retroalimentación, el compromiso del docente y la familia, entre otros.

**Procesos académicos**, tiene que ver con el desarrollo de los procesos didácticos. Entre las variables a considerar tenemos: contenido, estructura, objetivos, organización clara y secuenciada, materiales, monitoreo y revisión periódica.

**Recursos financieros**, permiten el funcionamiento de una institución educativa. De la administración de estos recursos depende un equipamiento de calidad en las mejores condiciones de cantidad y costo de acuerdo a sus requerimientos. Todo esto, implica un control presupuestal donde se lleva la contabilidad y el registro de ingresos y egresos debidamente documentados según la ley.

En cuanto, a la gestión de la calidad del servicio educativo, Arciniegas, Ortiz y Mejías Acosta (2017), consideran que prestar un servicio de alta calidad se ha convertido en un factor primordial en toda organización. Esto significa que, las instituciones educativas son organizaciones que requieren analizar sus fortalezas y debilidades sobre el servicio que ofrece con la participación de todos sus miembros para la toma de decisiones pertinentes y oportunas. Palacios (2012), mencionan que la calidad educativa no es un concepto estático, es decir, el gerente o personal directivo de una institución debe considerar que su gestión



implica un proceso de perfeccionamiento constante que busca mejorar y lograr sus metas. Alvarez y Corac (2015), determinan que existe una alta y significativa relación entre las estrategias a utilizar en el marketing relacional y la calidad del servicio, brindando oportunidades a los estudiantes teniendo como base la problemática institucional. Al respecto, Tello (2015), menciona que la calidad del servicio más valorada fue la pedagógica por las buenas prácticas docentes durante el proceso enseñanza aprendizaje y las menos valoradas la administrativa e institucional. Estos resultados se vieron reflejados en la percepción que tuvieron los padres de familia. Al respecto.

Grönroos, referido por Leonardo, O. (2005), basa sus investigaciones en las relaciones humanas entre los trabajadores. Su modelo considera la calidad total percibida, la prevista y la experiencia. Él concibe la percepción de calidad cuando el cliente o usuario recibe con eficacia el servicio. Su modelo se funda en datos empíricos a fin de contribuir a una mejor mirada de los factores que en ella intervienen. La percepción de Geslat es una predisposición fundamental en la actividad mental. Wertheimer en Carterette y Friedman referido por Leonardo, O. (2004), la consideraron como una situación subjetiva donde influyen sus puntos de vista y su relación con el mundo externo. Según Whittaker (1987), las personas perciben el mundo a través de sus sentidos y los procesan en su cerebro de manera peculiar. Esto, se debe a que cada individuo tiene una forma distinta de ver las cosas según su punto de vista.

**Justificación y viabilidad**, el propósito de la investigación es recoger y conseguir información relevante que sirva como punto de partida para analizar, describir y explicar los resultados obtenidos con la base teórica. Por ende, me van a permitir formular propuestas de mejora en los aspectos que se requieran de acuerdo a las necesidades encontradas. Esta investigación de carácter social y científica tiene como base la aplicación de instrumentos validados por juicio de expertos y utilizados en otras investigaciones que miden el nivel de percepción de los padres de familia. Asimismo, pretende tomar decisiones pertinentes para la mejora continua de la calidad del servicio en beneficio de toda la comunidad educativa. Por esta razón, se va a comparar la diferencia entre el nivel de percepción de los padres y las madres de familia y que sirva de aporte y beneficio al sector educativo.

Uno de los problemas existentes en la institución Fe y Alegría N° 11 es dedicar demasiado tiempo a la parte administrativa de documentación y no contar con el personal administrativo requerido por el insuficiente presupuesto de parte del Estado. Ante esta situación, existen comentarios y opiniones por parte de los padres y madres de familia respecto al servicio que

se les brinda y que a su vez reciben. Por tal motivo, la investigación pretende obtener resultados reales y fiables con la intención de contribuir a un cambio sustancial que mejore la calidad del servicio educativo.

El problema general es planteado a través de la siguiente interrogante:

¿Cuál es la diferencia de la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres y las madres de familia de la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas – 2019?

Los problemas específicos son:

¿Cuál es la diferencia de la calidad del servicio educativo según la dimensión de tangibilidad desde la perspectiva de los padres y las madres de familia de la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas – 2019?

¿Cuál es la diferencia de la calidad del servicio educativo según la dimensión de fiabilidad desde la perspectiva de los padres y las madres de familia de la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas – 2019?

¿Cuál es la diferencia de la calidad del servicio educativo según la dimensión de capacidad de respuesta desde la perspectiva de los padres y las madres de familia de la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas – 2019?

¿Cuál es la diferencia de la calidad del servicio educativo según la dimensión de seguridad desde la perspectiva de los padres y las madres de familia de la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas – 2019?

¿Cuál es la diferencia de la calidad del servicio educativo según la dimensión de empatía desde la perspectiva de los padres y las madres de familia de la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas – 2019?

La hipótesis general formulada se expresa del siguiente modo:

Existe diferencia de la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres y las madres de familia de la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas – 2019?

Las hipótesis específicas son:

Existe diferencia de la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres y las madres de familia según la dimensión de tangibilidad en la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.

Existe diferencia de la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres y las madres de familia según la dimensión de fiabilidad en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.

Existe diferencia de la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres y las madres de familia según la dimensión de capacidad de respuesta en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.

Existe diferencia de la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres y las madres de familia según la dimensión de seguridad en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.

Existe diferencia de la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres y las madres de familia según la dimensión de empatía en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.

Objetivo general:

Comparar la diferencia de la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres y las madres de familia de la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas – 2019

Objetivos específicos:

Establecer la diferencia de la calidad del servicio educativo según la dimensión de tangibilidad desde la perspectiva de los padres y las madres de familia de la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas – 2019.

Establecer la diferencia de la calidad del servicio educativo según la dimensión de fiabilidad desde la perspectiva de los padres y las madres de familia de la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas – 2019.

Establecer la diferencia de la calidad del servicio educativo según la dimensión de capacidad de respuesta desde la perspectiva de los padres y las madres de familia de la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas – 2019.

Establecer la diferencia de la calidad del servicio educativo según la dimensión de seguridad desde la perspectiva de los padres y las madres de familia de la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas – 2019.

Establecer la diferencia de la calidad del servicio educativo según la dimensión de empatía desde la perspectiva de los padres y las madres de familia de la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas – 2019.

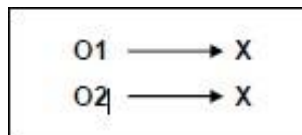
## II. Método

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básico, de diseño descriptivo-comparativo, Ñaupas, Valdivia, Palacios, Romero (2018), lo consideran dentro de su clasificación porque permite recoger información teniendo como base las dimensiones de la variable, en este caso, calidad del servicio educativo según lo plantea el autor base Zeithaml y Parasuraman (2004). A su vez, Hernandez-Sampieri (2018), este trabajo, se funda en el enfoque cuantitativo, pues recoge datos a través de la aplicación de una encuesta permitiendo visualizar, medir y obtener resultados de manera específica para las dimensiones de la variable calidad del servicio. Por tal motivo, la información recabada con la aplicación del instrumento permite organizar, analizar e interpretar estadísticamente los datos conseguidos. Así mismo, esta situación específica, parte de un contexto real y determinado, como es el caso de la institución Fe y Alegría N° 11, ya que, los resultados se van a comparar según el sexo para establecer las divergencias en cuanto a la percepción de la calidad de servicio educativo desde el punto de vista de los padres de familia.

Según, Sánchez, Reyes y Mejía (2018), el método utilizado en este trabajo es hipotético–deductivo, pues, durante el proceso se utilizó procedimientos y planteamiento de hipótesis basado en supuestos que se corroboran y demuestran al contrastar las hipótesis. Por consiguiente, gracias a esta tesis se pudo encontrar la diferencia de la calidad del servicio educativo desde la percepción de los padres y madres de familia en cada una de sus dimensiones. Esta investigación, permitió conocer y comprender mejor la situación real y concreta de la calidad del servicio educativo y acrecentar los conocimientos y generalizar. Además, Hernandez–Sampieri (2018), clasifica la investigación en experimental y no experimental. Este trabajo, es de diseño no experimental, pues la muestra fue seleccionada según mi criterio personal considerando la accesibilidad y disponibilidad del padre a la institución, además es descriptivo de corte transversal, pues se recoge los datos a través de una encuesta en un determinado momento; parte de la observación y análisis de fenómenos del entorno a partir de una variable que se observa y analiza en una determinada ocasión a través de la aplicación de un instrumento validado y que luego, permitirá describir y explicar los resultados obtenidos. En ella, se determina la diferencia de la calidad del servicio educativo desde la mirada de los padres de familia.

Según Sánchez y Reyes (1998) y Ñaupas, Valdivia, Palacios, Romero (2018), este diseño se representa de la siguiente forma:



Esto significa:

O1= Observación de la muestra 1 (padres de familia)

O2= Observación de la muestra 2 (madres de familia)

X= Variable calidad del servicio educativo

Por consiguiente, según objetivo trazado es una investigación no experimental, de tipo básico, cuantitativa, de diseño transversal, descriptivo-comparativo, debido a que, se proyecta a describir, comparar y evaluar la diferencia del nivel de percepción de la calidad del servicio educativo de los padres de familia de la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.

Según Zeithaml y Parasuraman (2004), la calidad del servicio está conformada por un conjunto de particularidades que le dan valor a la prestación de un servicio que puede ser medible. También, interfieren otros factores como la percepción y tienen carácter de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad. A nivel operacional, son las principales características y cualidades que tiene y ofrece una entidad educativa y que pueden ser medibles en las siguientes dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

## **2.2 Operacionalización de la variable**

Según Hernández y Sampieri (2018), la operacionalización de la variable se divide en lo que se le conoce como dimensiones y a su vez en indicadores verificables, a los cuales les corresponde algunos ítems que permiten medir de manera específica el fenómeno estudiado. La operacionalización tiene como base la parte conceptual y operacional de la variable. Aguerrondo (1993), considera la calidad del servicio como un concepto multidimensional y en el ámbito educativo considera al docente, el aprendizaje y la infraestructura o procesos. Esta variable tan importante fue medida desde la percepción de los padres de familia como punto de partida de la mejora continua de la institución. Por ello, a nivel operacional la variable consta de cinco dimensiones, cinco indicadores y 22 ítems que permiten medir el nivel de percepción de los padres de familia, según se visualiza en el siguiente cuadro de operacionalización de la variable:

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las variables

Variable: Calidad del servicio educativo

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES O RANGOS
Elementos tangibles	Infraestructura y parte física de la institución, equipos, instalaciones, personal.	1;2;3;4	Frecuentemente de acuerdo (5)	Muy bueno 89 - 110
Fiabilidad	Eficacia en la realización del servicio ofrecido.	5;6;7;8;9	Moderadamente de acuerdo (4)	Bueno 67 - 88
Capacidad de respuesta	Disponibilidad en brindar el servicio prometido.	10;11;12;13	Ni en desacuerdo ni acuerdo (3)	Regular 45 - 66
Seguridad	Confianza y trato amable y cortés al usuario.	14;15;16;17	Moderadamente en desacuerdo (2)	Malo 22 - 44
Empatía	Capacidad de interrelacionarse y ofrecer una atención personalizada.	18;19;20;21;22	Totalmente en desacuerdo (1)	

**Nota:** Tomado de Zeithaml y Parasuraman (2004)

### 2.3 Población, muestra y muestreo

Hernández y Sampieri (2018), define la población como los casos que coinciden con determinadas particularidades, es decir, son todos los individuos que se pretende investigar, sean personas objetos hechos, eventos entre otros, Ñaupas, Valdivia, Palacios, Romero (2018). En esta oportunidad se midió la calidad del servicio educativo en un universo conformado por los 1000 padres de familia, cabezas de familia de la institución. Para ello, seleccioné según mi criterio personal una muestra no probabilística de 180 padres de familia de distinto sexo distribuidos de manera equitativa, 90 hombres y 90 mujeres. Al mismo tiempo, la muestra fue una parte representativa de la población que cumplió algunas características y criterios demográficos como sexo, edad, nivel de estudios que permiten generalizar los resultados encontrados. A continuación, se presenta la tabla de distribución de padres de familia:

Tabla 2 Distribución de los padres de familia

Sexo	Institución Educativa en convenio	Padres
Masculino	Fe y Alegría N° 11	350
Femenino	Fe y Alegría N° 11	650
Total		1000

Carrasco (2009), menciona que para calcular la muestra conociendo el tamaño de la población se utiliza la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de (1 – α)

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso (Q = 1 – P)

ε (0,05): Tolerancia al error

N(1000): Tamaño de la población.

n: tamaño de la muestra

n: 180

A continuación, se presenta la muestra proporcional:

Tabla 3 Muestra proporcional

Sexo	Institución Educativa en convenio	Padres	Muestra
Masculino	Fe y Alegría N° 11	350	90
Femenino	Fe y Alegría N° 11	650	90
Total		1000	180

#### 24. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

Hernández y Sampieri (2018), determinan que las técnicas de investigación son pautas que normalizan y regulan el trabajo de principio a fin. En este aspecto, Hernández-Sampieri

(2018), establecen que, todo instrumento tiene como propósito recabar y registrar información., la cual, no debe recibir influencia del investigador. Además, este cumple las siguientes condiciones: confiabilidad, validez y objetividad que se interrelacionan entre sí. Por lo tanto, los resultados deben ser coherentes, sólidos, y veraces. Según Rodríguez (1986), la presente investigación se clasifica en descriptiva. Ñaupas, Valdivia, Palacios, Romero (2018), definen a los instrumentos como herramientas que sirven para recoger información a través de ítems seleccionados y/o adaptados según el objetivo de la investigación.

Ficha técnica del instrumento:

Variable: Calidad del servicio

Instrumento: Adaptación de la escala Servqual

Adaptado por Zeithaml y Parasuraman

Técnica: Encuesta

Lugar: I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas

Fecha de Aplicación: Del 04 al 12 de julio

Objetivo: Comparar la diferencia de la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres y las madres de familia de la institución educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.

Administrado a: 180 padres de familia= 90 padres + 90 madres

Tiempo: 30 minutos

Forma de aplicación: Individual

Dentro de las cualidades que debe tener un instrumento de medición está la validez y confiabilidad. Ñaupas, Valdivia, Palacios, Romero (2018), mencionan a Mejía (2008), ambos, consideran que un instrumento es válido si es pertinente, confiable y exacto. Este a su vez, abarca diversos tipos de validez: de contenido, constructo, criterio y predictiva. Por tal motivo, la encuesta cumplió con este proceso de revisión y validación a cargo de tres expertos quienes firmaron y aprobaron la aplicación de dicho instrumento.

Tabla 4 Validez de los instrumentos

Experto	Resultados
Dr. Alarcón Díaz Mitchael	Aplicable
Dr. Alcas zapata Noel	Aplicable
Dr. Ocaña Fernández Yolvi	Aplicable

La confiabilidad, se refiere a cuan fiable son los instrumentos aplicados, existen muchos instrumentos para medirlo, el utilizado en esta investigación es la escala de Likert que



emplea el Alfa de Cronbach, cuyo valor es de 0 a 1 para determinar la homogeneidad de los ítems que ayudan a medir la variable a través de procedimientos matemáticos. Si el valor para la calidad del servicio educativo es 0.907 se deduce que el instrumento es confiable.

## **25. Procedimiento:**

Se procedió a validar los instrumentos y a partir del proceso de confiabilidad se obtuvo instrumentos viables, el cual se aplicó a la muestra y para poder procesarlos en la presentación de tablas y figuras; asimismo determinar la prueba de hipótesis donde se han podido identificar que existe significación estadística entre pares a partir del estadístico de U Mann Whitney.

Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) consideran al respecto que, durante este procedimiento se tuvo en cuenta las tres etapas que comprenden la revisión crítica: que consiste en realizar el conteo de las encuestas para observar si corresponden a la cantidad de la muestra, la verificación de las pruebas, que estén completas y la codificación del instrumento que permite empezar a elaborar la base de datos. Gracias a la tecnología y a la creación de diversos programas como el SPSS se pudo realizar rápidamente el procesamiento de los datos.

## **26. Método de análisis de datos:**

La presente investigación, se basó en el enfoque cuantitativo, pues, se recogió datos a través de una encuesta. Luego, se registraron y procesaron. a través del programa estadístico IBM SPSS 25. Este, permitió visualizar y conocer los resultados para tomar medidas y decisiones pertinentes sobre cada aspecto de las dimensiones de la calidad del servicio educativo estudiadas. Este paquete fue muy importante y valioso, allí se ingresó y sistematizó los datos para luego hacer el análisis y la interpretación de los datos estadísticos como se puede observar en la presentación de los resultados: tablas de frecuencia, tablas cruzadas, análisis y otros. El programa utilizado es confiable, preciso y rápido. Para todo ello, se realizó la validez del instrumento a través del juicio de expertos quienes apreciaron y valoraron cada ítem de la encuesta, los cuales sirvieron para identificar la significación estadística existente entre pares a partir del estadístico de U Mann Whitney.

$$U_1 = n_1 n_2 + \frac{n_1 (n_1 + 1)}{2} - \Sigma R_1$$
$$U_2 = n_1 n_2 + \frac{n_2 (n_2 + 1)}{2} - \Sigma R_2$$

Dónde:

$U_1$  y  $U_2$  = valores estadísticos de U Mann-Whitney.

$n_1$  = tamaño de la muestra del grupo 1.

$n_2$  = tamaño de la muestra del grupo 2.

$R_1$  = sumatoria de los rangos del grupo 1.

$R_2$  = sumatoria de los rangos del grupo 2.

## 2.7 Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación consideró principios fundamentales relacionados con la moral desde el momento de la aplicación de la encuesta, pues, involucró a los padres de familia y permitió recoger información. Para ello, se consideró el respeto a los derechos de las personas desde el momento en que se les comunicó el propósito de la encuesta y se les informó que estas eran anónimas. Además, se les orientó antes y durante la aplicación para que lo hagan con honestidad. De esta manera, se obtuvo resultados confiables que permitieron tomar acciones y medidas pertinentes que ayuden a su mejora. Al finalizar, se les agradeció por su apoyo y participación que es de vital importancia para la búsqueda de la mejora de la calidad del servicio educativo de la institución educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas. Todo esto, me permitió tener una visión real y concreta que permitirá planificar y elaborar un plan de mejora de la calidad del servicio educativo que involucre a toda la comunidad educativa.

### III. Resultados

#### Resultados descriptivos.

Después, del recojo de datos a partir del instrumento aplicado para medir el nivel de percepción entre los padres y madres de familia respecto a la calidad del servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas, se muestran los siguientes resultados por niveles en cuanto a los comportamientos de las variables de estudio.

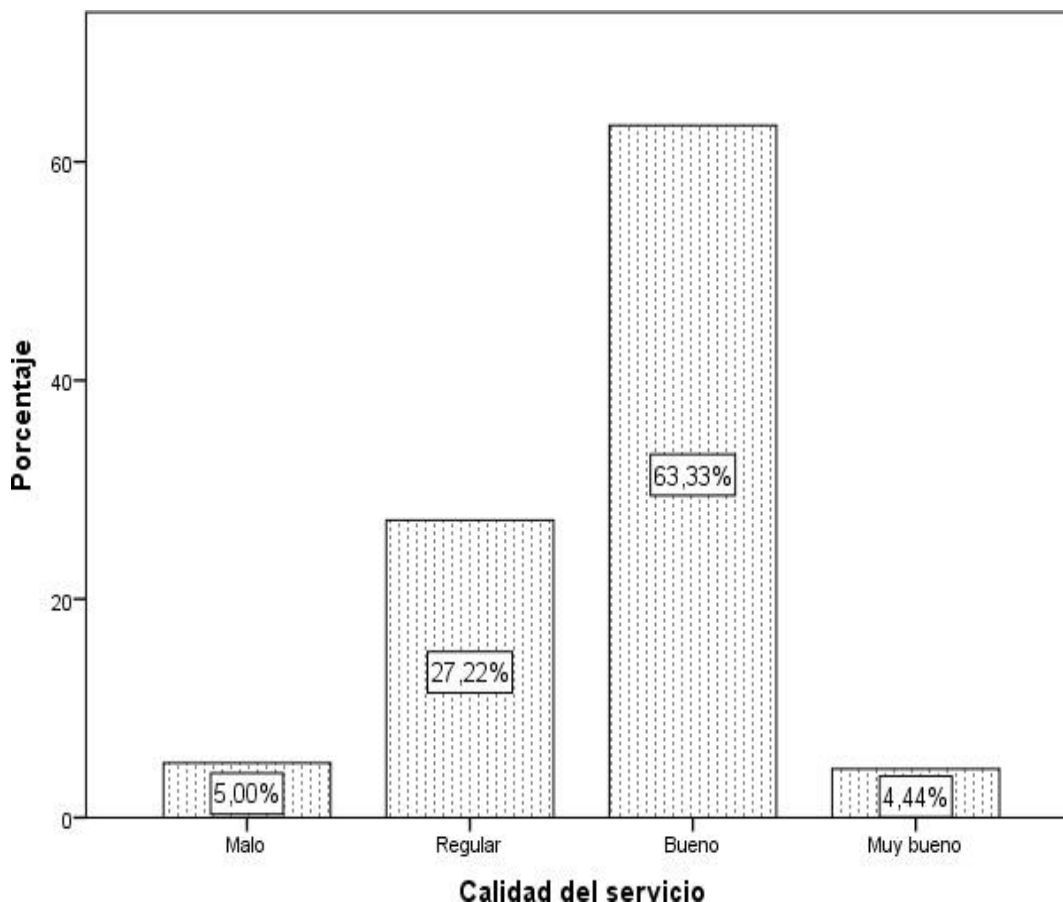


Figura 1. Niveles de frecuencia de la percepción los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.

En la figura N° 1, se aprecia los resultados obtenidos a partir del instrumento aplicado a los padres de familia de la institución educativa Fe y Alegría N° 11: el 5% de los encuestados percibió un nivel bajo de la calidad del servicio educativo, el 27.22% lo consideró regular, el 63.33% determinó que es bueno y finalmente, el 4,44% respondieron que es muy bueno. En consecuencia, se puede decir que, existe una diferencia significativa de padres que consideran que el colegio ofrece una buena prestación de servicio con respecto a las otras opciones.

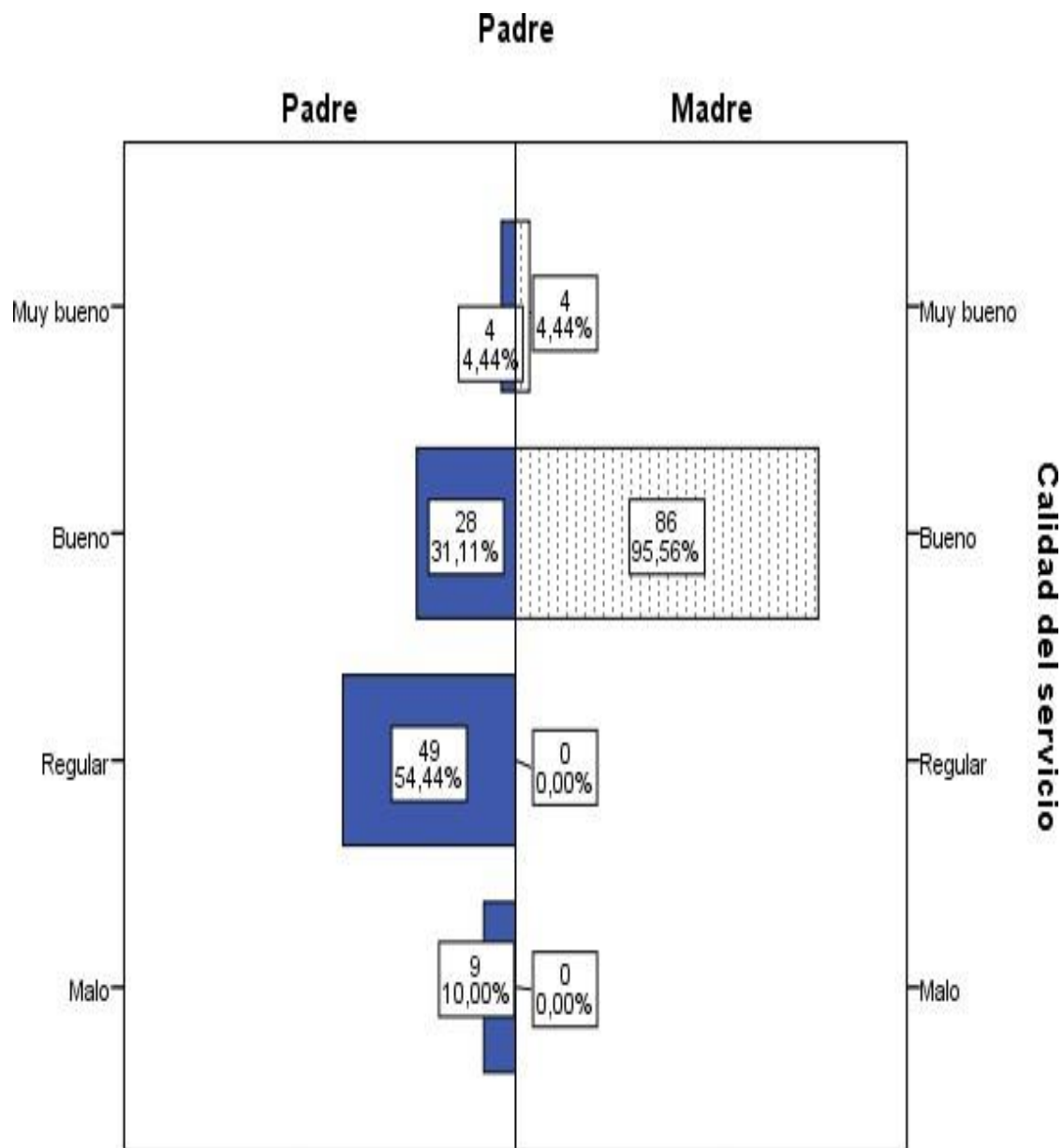


Figura 2. Resultados comparativos de la percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas.

En la figura conjunta, se aprecia los niveles porcentuales comparativos de la calidad del servicio educativo desde la percepción de los padres y madres de familia de la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas. Como se observa el 10% de los padres y el 0% de las madres percibieron que la calidad es mala, mientras que el 54,44% de los padres y el 0% de las madres respondieron que es regular, el 31,11% de los padres y el 95,56% de las madres consideraron que el servicio educativo que se ofrece es bueno, mientras que, el 4,44% de los

padres y el 4.44% de las madres percibieron que la calidad del servicio es muy buena. Aquí se observaron diferencias significativas ya que, las madres consideran que la institución ofrece un buen servicio educativo mientras que para los padres es regular.

Tabla 5. Resultados de la de percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 11 y sus dimensiones.

**Tabla cruzada Calidad del servicio \*Padre**  
% dentro de Padre

		Padre		Total
		Padre	Madre	
Calidad del servicio	Malo	10.0%		5.0%
	Regular	54.4%		27.2%
	Bueno	31.1%	95.6%	63.3%
	Muy bueno	4.4%	4.4%	4.4%
Elementos tangibles	Malo	10.0%		5.0%
	Regular	44.4%		22.2%
	Bueno	41.1%	94.4%	67.8%
	Muy bueno	4.4%	5.6%	5.0%
Fiabilidad	Malo	10.0%		5.0%
	Regular	55.6%		27.8%
	Bueno	33.3%	94.4%	63.9%
	Muy bueno	1.1%	5.6%	3.3%
Capacidad de Respuesta	Malo	8.9%		4.4%
	Regular	54.4%	97.8%	76.1%
	Bueno	30.0%		15.0%
	Muy bueno	6.7%	2.2%	4.4%
Seguridad	Malo	3.3%		1.7%
	Regular	46.7%		23.3%
	Bueno	47.8%	94.4%	71.1%
	Muy bueno	2.2%	5.6%	3.9%
Empatía	Malo	18.9%		9.4%
	Regular	47.8%		23.9%
	Bueno	28.9%	96.7%	62.8%
	Muy bueno	4.4%	3.3%	3.9%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

En esta tabla se tiene que los resultados específicos en cuanto al resultado general son los siguientes: el 31.1% de los padres de familia y el 95.6% de las madres perciben que la calidad del servicio educativo es bueno, mientras que el 4.4% de los padres y de las madres perciben que el nivel del servicio educativo es muy bueno. En cuanto al resultado específico

de las dimensiones, se tiene al elemento tangible; de los cuales el 41.1% de los padres y el 94.4% de las madres perciben que el nivel es bueno y el 4.4% de los padres y el 5.6% de las madres perciben que el nivel es muy bueno, con respecto a la fiabilidad, se tiene al 33.3% de los padres y al 94.4% de las madres perciben que el nivel de la fiabilidad es bueno, mientras que el 1.1% de los padres y el 5.6% de las madres perciben que el nivel es muy bueno, asimismo con respecto a la capacidad de respuesta, se tiene al 54.4% de los padres y al 97.8% de las madres perciben que es regular, mientras que el 6.7% de los padres y el 2.2% de las madres perciben que el nivel es muy bueno, al respecto de la seguridad, se tiene al 47.8% de los padres y al 94.4% de las madres perciben que es regular, mientras que el 2.2% de los padres y el 5.6% de las madres perciben que el nivel es muy bueno, finalmente se tiene a la dimensión de empatía, el cual el 28.9% de los padres y al 96.7% de las madres perciben que es bueno, mientras que el 4.4% de los padres y el 3.3% de las madres perciben que el nivel es muy bueno.

### **Resultados inferenciales obtenidos en la investigación.**

Para el desarrollo y la comparación estadística se aplicaron estadísticos no paramétricos que permitieron determinar los índices valorativos del instrumento y la comparación entre dos muestras independientes por las características particulares de cada elemento en observación.

El nivel de significación de la prueba es:  $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Escala de medición ordinal del instrumento que trata de comparar el nivel de percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo. Se asumió al estadístico de rangos no paramétricos de U Mann Whitney, donde el nivel de significación de prueba de  $\alpha = 0.05$  frente al valor de significación estadística de p\_valor.

Decisión de comparación en la relación existente:

$p\_valor < \alpha = 0.05$ ; implica rechazo de la hipótesis nula

$p\_valor > \alpha = 0.05$ ; implica no rechazo de la hipótesis nula

### **Planteamiento de hipótesis**

#### **Hipótesis general**

H<sub>0</sub>: No existe diferencia significativa de la percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.

H<sub>a</sub>: Existe diferencia significativa de la percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.

### **Hipótesis específicas 1**

Ho: No existe diferencia de la percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo según la dimensión de tangibilidad en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.

Ha: Existe diferencia de la percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo según la dimensión de tangibilidad en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.

### **Hipótesis específicas 2**

Ho: No existe diferencia de la percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo según la dimensión de fiabilidad en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.

Ha: Existe diferencia de la percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo según la dimensión de fiabilidad en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.

### **Hipótesis específicas 3**

Ho: No existe diferencia de la percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo según la dimensión de capacidad de respuesta en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.

Ha: Existe diferencia de la percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo según la dimensión de capacidad de respuesta en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.

### **Hipótesis específicas 4**

Ho: No existe diferencia de la percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo según la dimensión de seguridad en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.

Ha: Existe diferencia de la percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo según la dimensión de seguridad en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.

### **Hipótesis específicas 5**

Ho: No existe diferencia de la percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo según la dimensión de empatía en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.

Ha: Existe diferencia de la percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo según la dimensión de empatía en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.

Tabla 6. Nivel de significación de la percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.

	Rangos				Parámetro	
	Padre	N	Rango promedio	Suma de rangos		
Calidad del servicio	Padre	90	62,79	5651,00	U Mann Whitney	1556,0
	Madre	90	118,21	10639,00	Z	-8,376
	Total	180			Sig. asintótica	,000
Elementos tangibles	Padre	90	66,86	6017,50	U Mann Whitney	1922,5
	Madre	90	114,14	10272,50	Z	-7,395
	Total	180			Sig. asintótica	,000
Fiabilidad	Padre	90	60,64	5457,50	U Mann Whitney	1362,5
	Madre	90	120,36	10832,50	Z	-9,076
	Total	180			Sig. asintótica	,000
Capacidad de Respuesta	Padre	90	101,79	9161,00	U Mann Whitney	3034,0
	Madre	90	79,21	7129,00	Z	-3,900
	Total	180			Sig. asintótica	,000
Seguridad	Padre	90	67,75	6097,50	U Mann Whitney	2002,5
	Madre	90	113,25	10192,50	Z	-7,394
	Total	180			Sig. asintótica	,000
Empatía	Padre	90	62,00	5580,00	U Mann Whitney	1485,0
	Madre	90	119,00	10710,00	Z	-8,542
	Total	180			Sig. asintótica	,000

En la tabla se presentan los resultados reportados por el software en cuanto al estadístico de U Mann Whitney, aquí se tiene la comparación entre las muestras de padres y madres, respecto del resultado general de la percepción de la calidad de servicio educativo entre los padres y las madres de familia donde se encuentra que existe diferencia significativa por lo que  $p\_valor < 0.05$  implicando rechazar la hipótesis nula, asimismo, en cuanto a la percepción de los padres y madres de familia respecto a la tangibilidad, existe diferencia por lo que  $p\_valor < 0.05$  implicando rechazar la hipótesis nula, asimismo, en cuanto a la dimensión de fiabilidad se visualiza  $p\_valor < 0.05$  implicando rechazar la hipótesis nula,. Asimismo, en cuanto a la diferencia entre los padres y madres de familia según la capacidad de respuesta hay una diferencia significativa de percepción por lo que  $p\_valor < 0.05$ .similar situación ocurre referente a la dimensión de seguridad donde se rechaza la hipótesis nula existiendo diferencia de percepción entre los padres y madres de familia. Finalmente, se tiene una diferencia significativa entre el nivel de percepción de los padres y madres de familia según la dimensión de empatía es significativa, en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.



#### IV. Discusión

La investigación desarrollada tuvo como propósito recoger información relevante que nos permitió analizar y describir los resultados encontrados. A partir de estos resultados, se pudo observar, comparar y contrastar las hipótesis planteadas.

En primer lugar, se pudo corroborar y determinar la hipótesis general donde se determinó que existe diferencia significativa de la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres y las madres de familia de la institución educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas – 2019, al respecto, la mayor frecuencia corresponde al 63% del total de la muestra quienes perciben que la institución ofrece una buena calidad de servicio, en relación al 5 % del total de los encuestados que opinan lo contrario, ellos consideran que se les brindó un mal servicio. Por otro lado, también se halló que el 27.22% consideró que la calidad del servicio aún es regular, eso quiere decir, que se encuentra en proceso y que se debe analizar las fortalezas y debilidades en busca de acciones de mejora continua, eso implica que aún hay mucho por trabajar. Mientras tanto, un porcentaje mínimo el 4.4% consideró recibir una muy buena calidad de servicio educativo.

Todo este análisis, conlleva a una reflexión para tratar de determinar las causas de esos resultados, teniendo en cuenta cada uno de los ítems de la encuesta aplicada. Cornejo (2006), considera a los padres de familia como uno de los beneficiarios que determinan la calidad del servicio que reciben ellos y sus hijos, así como, cuan satisfechos se sienten. En ello, influye el nivel educativo del padre o la madre, ya que ellos tienen mayores expectativas como usuarios. Hurrina, citado por Salas (2016) y García, Slater &, López, citado por Luna Echevarría & Vales(2015) uno de los factores que influye en la gestión administrativa para ofrecer un servicio de calidad son los trámites engorrosos y burocráticos para realizar diversas gestiones, esto se observa en las diferentes entidades del Estado y por ende se ve reflejada en la instituciones educativas, ocasionando demoras y obstáculos que descuidan aspectos más importantes y necesarios para los estudiantes y padres de familia.

Para continuar con este análisis, se consideró las cinco dimensiones de la calidad del servicio propuestas por Zeithaml y Parasuraman (2004), esta sirvió para recoger información confiable y veraz, de cada dimensión y poder contrastarla con cada una de las hipótesis específicas. En segundo lugar, se analizó y contrastó las hipótesis específicas relacionadas con cada una de las dimensiones.

La primera dimensión de elementos tangibles, posee infraestructura y equipos modernos y adecuados; instalaciones cómodas, limpias y agradables; personal bien vestido, limpio y ordenado; y ambientes atractivos que contribuyan al aprendizaje. Al respecto, se estableció que existe diferencia significativa de la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres y las madres de familia de la institución educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas 2019. Aquí se evidenció que el 41.1% de los padres percibieron una buena calidad de servicio mientras que las madres fueron el 94.4%. A su vez, solo el 4.4% de los padres consideran un nivel bueno y el 5.6% de las madres lo consideró muy bueno. La mayor predominancia se evidenció en las madres quienes percibieron una buena calidad.

La segunda dimensión de fiabilidad, tuvo en cuenta, si el personal de la institución brinda un servicio oportuno, sin errores y orienta a los estudiantes frente a un problema. El resultado arrojó que existe una diferencia significativa de la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres y las madres de familia de la institución educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas – 2019, donde el 33.3% de los padres y el 94.4% de las madres perciben que el nivel de la fiabilidad es bueno, predominando la percepción de las madres. Por otro lado, el 1.1% de los padres y el 5.6% de las madres perciben que el nivel es muy bueno.

La tercera dimensión de capacidad de respuesta, recogió datos sobre la comunicación eficaz y puntual de los servicios que ofrece la institución, si está dispuesto a orientarlo y atenderlo. Al respecto, se obtuvo que existe diferencia significativa la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres y las madres de familia de la institución educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas – 2019, el 54.4% de los padres y el 97.8% de las madres percibieron que el nivel de capacidad de repuesta es regular, mientras que el 6.7% de los padres y el 2.2% de las madres percibieron que el nivel es muy bueno. En este aspecto, se notó insatisfacción de parte de las madres y los padres de familia al determinar un nivel poco satisfactorio y que no colma sus expectativas ni la de sus hijos, esto nos permite deducir que hay inadecuada comunicación y falta de puntualidad. La mayor predominancia se dio el nivel regular por parte de las madres de familia.

La cuarta dimensión de seguridad, evaluó si el personal está capacitado, es respetuoso, brinda confianza, seguridad y trato amable. Aquí se tuvo que el 47.8% de los padres y el 94.4% de las madres percibieron que el nivel de la calidad es regular, mientras que el 2.2% de los padres y el 5.6% de las madres percibieron es muy bueno. En esta dimensión también se determinó que estamos brindando una calidad del servicio regular y esto se ve más relevante en las madres de familia quienes lo perciben de esa manera.

La quinta dimensión de empatía, consideró ítems relacionados con los intereses y necesidades de los estudiantes y padres de familia, respecto a los horarios y la atención personalizada por parte del personal de la institución. Aquí se estableció que también existe diferencia significativa de la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres y madres de familia de la institución educativa Fe y alegría N° 11 de Comas – 2019. Dicho resultado fue que el 28.9% de los padres y el 96.7% de las madres percibieron que la calidad de servicio es buena, mientras que el 4.4% de los padres y el 3.3% de las madres percibieron que el nivel es muy bueno. En esta oportunidad la predominancia corresponde a las mujeres. A través de esta investigación logré cumplir el objetivo general que fue comparar la diferencia de la calidad del servicio educativo de la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas – 2019. Para ello, se consideró, el punto de vista de los padres de familia teniendo dos muestras divididas equitativamente 90 hombres (padres de familia) y 90 mujeres (madres de familia). Al mismo tiempo, analicé y contrasté las hipótesis planteadas validando de esta manera cada una de ellas y encontrando que existen diferencias significativas de la calidad del servicio educativo en la institución educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas – 2019 desde la percepción de los padres de familia.

Además, hubo otros autores como Serrano (2016) que validó sus resultados en su tesis sobre la Calidad y la Eficiencia en los servicios educativos que le permitió realizar los reajustes convenientes y Rivera (2015) quien evidenció la presencia de los valores humanos al momento de gestionar un servicio de calidad, que también es evidente en la institución Fe y Alegría cuyo pilar se fundamenta en los valores cristianos.

Se, determinó que existe una diferencia significativa del nivel de percepción de la calidad del servicio educativo percibida por las mujeres respecto a los varones, obteniendo que para la mayoría de las madres de familia el nivel de la calidad es bueno, mientras que para los varones es lo contrario. Algo similar, ocurrió en una investigación realizada por Monroy (2018) donde la predominancia de la calidad del servicio y su incidencia tuvo mayores resultados en las mujeres, aunque no lograron clarificar las causas de los resultados, pero, si los llevó a capacitar a su personal de forma integral. En cuanto a la institución educativa Fe y Alegría N° 11, he podido deducir algunas posibles causas como producto de algunos datos demográficos considerados y recogidos en la encuesta, entre ellos tenemos: sexo, edad, nivel de estudios y antigüedad como padre o madre dentro de la institución. Uno de ellos y el más significativo es respecto al sexo, ya que, rápidamente completé mi muestra del sexo femenino, mientras que la del sexo masculino me tomó más días debido a que no asisten

fácilmente. Esto significa que, las madres de familia tienen mayor presencia en la escuela al asistir con frecuencia a la institución llevando a sus hijos e hijas, asistiendo a las reuniones o llamados, realizando los trámites necesarios, etc., viendo de manera más cercana y continua la realidad de la institución en las diversas circunstancias y situaciones dadas. Por otro lado, los padres de familia difieren de las madres al percibir que la calidad del servicio educativo para ellos es regular. Los resultados obtenidos invitan a reflexionar en la búsqueda de la mejora continua.

A través de esta investigación logré cumplir el objetivo general que fue comparar la diferencia entre el nivel de la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres y las madres de familia de la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas – 2019. Asimismo, conseguí lograr los objetivos específicos de establecer la diferencia significativa entre el nivel de cada una de las dimensiones de la calidad de servicio desde la percepción de los padres y madres de familia de la I.E. fe y Alegría N° 11 de Comas 2019. Esta diferencia fue significativa validando así cada una de las hipótesis planteadas.

## V. Conclusiones

**PRIMERA:** Existe diferencia significativa de la percepción de los padres de familia respecto a la calidad del servicio educativo al obtener como resultado un nivel bueno con un 63% considerado óptimo para la institución educativa Fe y Alegría N°11 de Comas en relación a los que respondieron lo contrario.

**SEGUNDA:** Existe diferencia significativa en los resultados comparativos de la percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad del servicio educativo en la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas donde el 95,56% de las madres de familia consideran un nivel bueno y por parte de los padres solo el 31%. Por otro lado, se evidenció que el 54,44% de los padres consideró un nivel regular mientras que para las madres fue el 0%.

**TERCERA:** Los resultados comparativos de la percepción de los padres y madres de familia respecto a la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio educativo de la institución educativa Fe y Alegría N° 11 se estableció una diferencia significativa al obtener que es bueno en un 94,4 % de madres mientras que para los padres fue solo en un 41,1%. Al mismo tiempo, se evidenció que es regular en 44,4 % para los padres mientras que para las madres un 0%.

**CUARTA:** Los resultados comparativos de la percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad del servicio educativo de la institución educativa Fe y Alegría N° 11 en la dimensión de fiabilidad se determinó una diferencia significativa al obtener que es bueno en un 94,4 % para las madres mientras que para los padres fue solo en un 33,3%. Por otro lado se encontró que para el 55,6% de los padres es regular mientras que para las madres es el 0 %.

**QUINTA:** Existe diferencia significativa en los resultados comparativos de la percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad del servicio educativo de la institución educativa Fe y Alegría N° 11 en la dimensión de capacidad de respuesta donde se obtuvo que es regular en un 97,8 % en las madres y un 54,4 % para los padres.

**SEXTA:** Existe diferencia significativa en los resultados comparativos de la percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad del servicio educativo de la

institución educativa Fe y Alegría N° 11 en la dimensión de seguridad siendo esta buena en un 94,4 % para las madres y un 47% para los padres.

**SÉTIMA:** Los resultados comparativos de percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad del servicio educativo de la institución educativa Fe y Alegría N° 11 en la dimensión de empatía se obtuvo que es bueno en un 96,7 % en las madres mientras que para los padres fue solo en un 28,9 %. También, se evidenció que es regular en un 47,8 % para los padres y el 0 % para las madres.

**OCTAVA:** La presente investigación determinó diferencia de la percepción de los padres y madres de familia de la institución educativa Fe y Alegría N° 11 respecto a la calidad del servicio educativo y sus dimensiones donde  $p$  valor  $< 0.05$  rechazando de esta manera las hipótesis nulas y validando las hipótesis planteadas.

## **VI. Recomendaciones**

**PRIMERA:** Informar a la comunidad educativa sobre los resultados obtenidos en la presente investigación sobre la calidad del servicio educativo en cada una de sus dimensiones desde la perspectiva de los padres y madres de familia para tomar conciencia de nuestra realidad concreta.

**SEGUNDA:** Rescatar las fortalezas encontradas basadas en los valores los cuales determinaron una calidad del servicio educativo buena y muy buena desde la perspectiva de los padres y madres de familia en cada una de las dimensiones..

**TERCERA:** Analizar y estudiar los factores negativos que determinaron un nivel de percepción bajo y regular con respecto a la calidad del servicio educativo y sus dimensiones generando en ellos inconformidad.

**CUARTA:** Elaborar un plan de mejora teniendo en cuenta los resultados obtenidos en cada una de sus dimensiones que involucre la participación de toda la comunidad educativa para que a través del trabajo colaborativo propongan acciones de mejora continua.

## Referencias

- Aguerrondo, I. (1993). *La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación*. Recuperado de <http://www.oei.es/calidad2/htm>
- Alvarez, K., & Corac, K. (2015). *Marketing relacional y calidad del servicio educativo en la institución privada "Jesús es mi Rey"- Villa el Salvador. (Tesis de la Universidad Autónoma del Perú)*. Recuperado de [http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream.Autonomía/132/1/Alvarez-Corac.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/Autonomía/132/1/Alvarez-Corac.pdf)
- Arciniegas, O. & Mejías, A. (2017). *Percepción de la calidad de los servicios restados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple*. Comunic@ción [online]. 2017, vol.8,n.1,pp.26-36. ISSN 2219-7168
- Arciniegas, O. & Mejías, A. (2012). *Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada base on the Servqualing, scale, with factorial analysis and multiple regression*. Criterio libre. Vol. 10. N° 16. Bogotá (Colombia). Enero–Junio 2012. Pp. 159-192
- Althaus, J. (2018). *Para Lampadia. Los gerentes públicos. La lucha contra la corrupción en Educación*. Lima-Perú, 09/07/2018 a las 08:07 a.m.
- Camison, C., Cruz, S. & Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, modelos y sistemas*. PEARSON EDUCACIÓN, S.A., Madrid.
- Cano, E. (1998). *Evaluación de la calidad educativa*, "Cap.1: La aparición de los estudios sobre calidad de la educación", "Cap.II En busca de una definición de calidad" y Cap IV: "La evaluación de la calidad de los sistemas educativos". Madrid. Editorial La Muralla.
- Carnoy, M. (2006). *Economía de la educación*. Editorial UOC
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial san marcos. Lima. Perú
- Carterette, E. y Friedman, M. (1982). *Manual de la percepción. Raíces históricas y filosóficas*. México: Trillas.
- Chipana, M. (2015). *Gestión pedagógica y calidad educativa en las Unidades de Gestión Educativa Local de San Román y Azángaro – 2013*. Universidad Andina. Juliaca – Perú. Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/276/TESIS.pdf>
- Cueva, N. (2017). *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes de 5to año de secundaria de las Instituciones Públicas y Privadas, Chosica, 2016*. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/8313/cueva\\_pna.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/8313/cueva_pna.pdf)



- Daghlian, J., Pharos (1997). *Educación para la calidad y calidad para la educación*. Redalyc.org.artículo.oa
- De Salvador, X. (2003). *Calidad en servicios educativos: análisis del instrumento SERVQUAL*. Universidade da Coruña revista española de pedagogía año LXI, n° 224, enero-abril 2003, 77-94
- Díaz, F. (2010). *Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales*. Tesis de Maestría. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de la calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales en línea 2005, 15 (enero- junio): [Fecha de consulta: 25 de mayo de 2019] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Duque, E., Chaparro, C. (2015). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC*. Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple
- Fernández, E. (2017). *Percepción de la Calidad de Servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa "Esther Cáceres Salgado" del Rímac, Lima-2015*. (Tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión Pública.). Línea de Investigación: Administración del Talento Humano. PERÚ
- García, G., J.M.; Slater, C.L. & López, G., G. (2010). *El director escolar novel de primaria. Problemas y retos que enfrenta en su primer año*. Recuperado el 10/02/2017 de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-66620](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66620)
- García, F., Juárez, S., Salgado, L. (2018). *Gestión escolar y calidad educativa. School management and educational quality*. Universidad Autónoma de Tlaxcala, México. IIBenemérita Universidad Autónoma de Puebla, México.
- Grönroos, C. (1988). *Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality*. *Review of Business*, 3, New York: St. John's University Press
- Hernández- Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- <http://enfoquesymodeducaprendizaje.blogspot.com/sábado/2014/0215> de febrero de 2014. *Roles y funciones de los actores del proceso educativo: El rol de profesor como mediador, facilitador, asesor y las funciones de los actores del proceso educativo, para crear una escuela ideal que mejore la calidad en la educación*.
- Leonardo, O. (2004). *La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt*. Revista de estudios sociales , n°. 18, agosto. 89-96

- Lizarzaburu, E. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. \* Quality Management in Peru: A Study of ISO 9001 Standard, its Benefits and the Main Changes in the 2015 Version.
- Luna, A., Echevarría & Vales (2015). *Caracterización de directores de escuelas primarias del sur de Sonora*. Educación y ciencia. 4(43), 19-30. Recuperado de [www.educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/issue/download/.../pdf](http://www.educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/issue/download/.../pdf)
- Monroy, M. (2018). *Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México*. Service Quality incidence on commensal's satisfaction in restaurants La Paz, Mexico. Mauro Alejandro Monroy Ceseña 1 Instituto Tecnológico de La Paz, México [monroy@itlp.edu.mx](mailto:monroy@itlp.edu.mx) <http://orcid.org/0000-0001-7175-9362>.
- Morales, M. (2002). 10 years of service quality measurement: reviewing the use of the servqual instrument\* Simon Nyeck. Essec business school, París. Université Laval, Quebec, Canadá Frank Pons University of San Diego, Estados Unidos. Año 7, n.º 13, diciembre de 2002
- Ñaupas, H., Valdivia, Palacios & Romero (2018). *Metodología de la investigación. Cualitativa, cuantitativa y redacción de tesis. 5ª Edición – Grisley*
- Oliva, D. (2005). *Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y ...redalyc.org
- Palacios, Gento et al (2012). *Liderazgo Educativo y su Impacto en la Calidad de las Instituciones Educativas*. Simposio presentado en el XII Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas CI OIE-Granada, España. 18 al 20 de diciembre de 2012. Consultado en línea [www.eadquaed.com/docs/artespanol/liderazgo](http://www.eadquaed.com/docs/artespanol/liderazgo).
- Pérez, R. (2005). *Calidad de la Educación. Calidad en la Educación. Hacia su necesaria integración*. Revista Educación XXI: Revista digital de la Facultad de Educación. N° 8. Volumen 56
- Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 21 de marzo del 2007. *Ley de educación N° 28988*. Recuperado de [http://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/143803/servicios\\_educativos.pdf](http://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/143803/servicios_educativos.pdf)
- Publicado en el Diario oficial El Peruano el 30 de enero de 2009. *Decreto Supremo N° 006-2009-PCM. Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor* (vigente desde el 31 de enero de 2009)
- Real Academia de la Lengua Española (2015): *"Diccionario de la Real Academia Española"*. <<http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>> [12/12/2016].
- Revista Cubana Educación Superior vol.37 no.2 La Habana mayo.- ago. 2018. *Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile*.

Revista iberoamericana de educación superior. Ene 2016, vol.7, no.18, p.130-142. ISSN 2007-2872 regresión múltiple. *Comuni@cción* [online]. 2017, vol.8, n.1, pp.26-36. ISSN 2219-7168

Revista de educación, (2002). Ramos, J. *La calidad de las instituciones educativas y algunas de sus dimensiones básicas*. Dialnet.uniroja.es...más inmediatas de la satisfacción de los alumnos con la enseñanza –servicios ofrecidos por... que la reforma educativa no universitaria cuenta con la nueva Ley Orgánica de Calidad de la...reflexionar sobre sus posibilidades de implantación real en el Sistema Educativo lo que a...

Revista de Estudios Sociales, N° 18, agosto de 2004, 89-96. *La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Geslat*. Gilberto Leonardo Oviedo.

Revista iberoamericana de educación superior (2017). *Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile*. Enero 2016, vol. 7, n° 18, p. 130-142. ISSN 2007-2872 regresión múltiple *Comunic@cción* [online]. 2017, vol.8,n|1,pp.26-36. ISSN 2219-7168

Rivera, J. (2015). *Comprensiones epistémicas, conceptuales y metodológicas que fundamentan la relación entre los valores estratégicos institucionales y los sistemas de gestión de las Instituciones educativas de Básica y media de la ciudad de Manizales. (Tesis para optar el grado de Doctor)*. Universidad de Salamanca: España. Rockwell, E. (1987). *Ser maestro a Junio del 2005*

Ruiz, J. (2012). *Calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad*. Revista del CLAD Reforma y democracia, núm. 54, octubre, 2012, pp. 63 – 94. Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo Caracas, Venezuela

Salas, A. (2016). *La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016 (tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Tarapoto – Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1087/salas sa.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1087/salas%20sa.pdf)

Salas, J. & Lucín, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Óscar Salas Bajaña”*. Tesis de graduación: Magister en Administración de empresas con mención en Marketing. Guayaquil, Ecuador. Repositorio Universidad Técnica de Ambato.

Sanchez, H., Reyes & Mejía (2018). *Manual de términos en una investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. Vicerrectorado de investigación. Junio 2018. Lima. Perú.

Senlle, A. & Gutierrez N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. *Editdiazdesantos.com*

Serrano, A. (2016). *Consultoría sobre la calidad y eficiencia que los estudiantes de pregrado perciben de los servicios administrativos y académicos suministrados por la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad el Salvador (Tesis de Maestría)*. El Salvador: Universidad de El Salvador.

- Tello, R. (15 de setiembre de 2015). *Satisfacción Estudiantil y Calidad Educativa en las Universidades del Consejo Regional del Centro. (Tesis de la Universidad Nacional del centro del Perú)*. Recuperado de [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/279/TEDU\\_29.pdf](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/279/TEDU_29.pdf)
- Valera, J. (2012). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla – Callao*. (Tesis de la Universidad San Ignacio de Loyola).pdf
- Van den, W. (1982). *Achieving Quality in Training-European guide for collaborative training projects*. EFMD FORUM, 54-54
- Vergara, J. (2011) ...investigación educativa –scielo.org.mx...Para esto se hace uso del modelo Service Quality (SERVQUAL)abstrayendo las dimensiones propuestas por Parasuramaran, Valarie Zeithalm y Berry
- Yzaguirre L. (2005). *Calidad Educativa e ISO 9001: 2000 en México*.
- Repositorio.uam.es. Zeithaml, V. & Parasuraman, A.(1988). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*. Vol. 49, Iss. 4, p. 41-50. ——— . 1988. *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*. Vol. 64, p. 12-40
- Zeithaml, V. & Parasuraman, A. (2004). *Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad*. Cambridge, Mass. Marketing Instituto de Ciencias.

## Anexos

Matriz de consistencia

Título: Calidad del servicio educativo en la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas - 2019  
 Autor: Ruth Giovanna Ruesta Quiroz

PROBLEMA		OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES								
<p><b>Problema General</b>                      ¿Cuál es la diferencia entre el nivel de percepción de la calidad del servicio educativo de los padres de familia de la institución educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b>                      Comparar la diferencia entre el nivel de percepción de la calidad del servicio educativo de los padres de familia de la institución educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.</p>	<p>Existe una diferencia significativa entre el nivel de percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.</p>	<p>Cuadro de operacional</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tangibilidad</td> <td>Parte física, instalaciones, equipos y personal.</td> <td>1;2;3;4</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>Eficiencia al realizar el servicio.</td> <td>5;6;7;8;9</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Items	Tangibilidad	Parte física, instalaciones, equipos y personal.	1;2;3;4	Fiabilidad	Eficiencia al realizar el servicio.	5;6;7;8;9
Dimensiones	Indicadores	Items										
Tangibilidad	Parte física, instalaciones, equipos y personal.	1;2;3;4										
Fiabilidad	Eficiencia al realizar el servicio.	5;6;7;8;9										
<p><b>Problemas específicos</b>                      ¿Cuál es la diferencia entre el nivel de percepción de la calidad del servicio educativo según la dimensión de tangibilidad de los padres de familia de la institución educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas -2019?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b>                      Establecer la diferencia entre el nivel de percepción de la calidad del servicio educativo según la dimensión de tangibilidad de los padres de familia de la institución educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b>                      La diferencia entre el nivel de percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo según la dimensión de tangibilidad es significativa en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.</p>	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Capacidad Respuesta</td> <td>de Disponibilidad en brindar el servicio.</td> <td>10;11;12;13</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Confianza y trato amable al usuario.</td> <td>14;15;16;17</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Capacidad de interrelacionarse y atención personalizada.</td> <td>18;19;20;21;22</td> </tr> </tbody> </table>	Capacidad Respuesta	de Disponibilidad en brindar el servicio.	10;11;12;13	Seguridad	Confianza y trato amable al usuario.	14;15;16;17	Empatía	Capacidad de interrelacionarse y atención personalizada.	18;19;20;21;22
Capacidad Respuesta	de Disponibilidad en brindar el servicio.	10;11;12;13										
Seguridad	Confianza y trato amable al usuario.	14;15;16;17										
Empatía	Capacidad de interrelacionarse y atención personalizada.	18;19;20;21;22										
<p>¿Cuál es la diferencia entre el nivel de percepción de la calidad del servicio educativo según la dimensión de fiabilidad de los padres de familia de la institución educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas -2019?</p>	<p>Establecer la diferencia entre el nivel de percepción de la calidad del servicio educativo según la dimensión de fiabilidad de los padres de familia de la institución educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas- 2019.</p>	<p>La diferencia entre el nivel de percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo según la dimensión de fiabilidad es significativa en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.</p>										

<p>¿Cuál es la diferencia entre el nivel de percepción de la calidad del servicio educativo según la dimensión de capacidad de respuesta de los padres de familia de la institución educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas -2019?</p>	<p>Establecer la diferencia entre el nivel de percepción de la calidad del servicio educativo según la dimensión de capacidad de respuesta de los padres de familia de la Institución educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.</p>	<p>La diferencia entre el nivel de percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo según la dimensión de capacidad de respuesta es significativa en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.</p>	
<p>¿Cuál es la diferencia entre el nivel de percepción de la calidad del servicio educativo de la dimensión de seguridad de los padres de familia de la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas - 2019?</p>	<p>Establecer la diferencia entre el nivel de percepción de la calidad del servicio educativo según la dimensión de seguridad de los padres de familia de la Institución educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.</p>	<p>La diferencia entre el nivel de percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo según la dimensión de seguridad es significativa en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.</p>	
<p>¿Cuál es la diferencia entre el nivel de percepción de la calidad del servicio educativo de la dimensión de empatía de los padres de familia de la institución Fe y Alegría N° 11 de Comas- 2019?</p>	<p>Establecer la diferencia entre el nivel de percepción de la calidad del servicio educativo según la dimensión de empatía de los padres de familia de la Institución educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.</p>	<p>La diferencia entre el nivel de percepción de los padres y madres de familia respecto a la calidad de servicio educativo según la dimensión de empatía es significativa en la I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019.</p>	
<p><b>METODOLOGÍA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Enfoque:</b> Cuantitativo</li> <li>- <b>Tipo:</b> Básico</li> <li>- <b>Método:</b> Hipotético-Deductivo</li> <li>- <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal y comparativo-descriptivo</li> </ul>	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p> <p><b>Población:</b> 1000 Padres de Familia de la I.E. Fe y Alegría N° 11</p> <p><b>Muestra:</b> Total 180 padres de familia Masculino: 90 padres Femenino: 90 madres</p>	<p><b>TÉCNICA INSTRUMENTOS</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Adaptación escala Servqual <b>Adaptado:</b> Zeithaml y Parasuraman 2004</p>	<p><b>RESULTADOS</b></p> <p><b>Estadística descriptiva</b> Porcentajes Frecuencias/ Niveles</p> <p><b>Estadística Inferencial</b></p>

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad del servicio educativo

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES O RANGOS
Tangibilidad	Parte física de la institución, sus instalaciones, equipos personal	<p>La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos</p> <p>Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias y agradables</p> <p>La presentación personal del docente y administrativo se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y ordenados.</p> <p>Los ambientes donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente adecuado para el aprendizaje.</p>	<p>Frecuentemente de acuerdo (5)</p> <p>Moderadamente de acuerdo (4)</p> <p>Ni en desacuerdo ni acuerdo (3)</p> <p>Moderadamente en desacuerdo (2)</p>	<p>Muy bueno 89 a 110</p> <p>Bueno 67 a 88</p> <p>Regular 45 a 66</p> <p>Malo 22 a 44</p>
Fiabilidad	Eficiencia en la realización del servicio ofrecido.	<p>El personal de la institución educativa cumple con los servicios que ofrece.</p> <p>La institución educativa le apoya y orienta cuando su hijo o hija tiene algún problema.</p> <p>El personal de la institución educativa brinda un buen servicio desde el primer momento.</p>	<p>El personal administrativo cumple con los servicios que ofrece en el tiempo establecido.</p> <p>La institución educativa entrega la documentación solicitada sin errores.</p>	<p>Totalmente en desacuerdo (1)</p>
Capacidad de respuesta	Disponibilidad en brindar el servicio Prometido.	<p>El personal de la institución educativa comunica cuando concluye el servicio que le ofrece.</p> <p>El personal de la institución educativa es puntual con los servicios que ofrece.</p> <p>El personal de la institución educativa siempre está dispuesto a orientar y ayudar.</p> <p>El personal de la institución educativa se encuentra disponible para atenderlo.</p>		



Seguridad	Confianza y trato amable y cortés al usuario.	<p>El personal de la institución educativa inspira seguridad y confianza.</p> <p>Usted, tiene confianza y se siente seguro del servicio que le ofrece la institución educativa.</p> <p>El personal de la institución educativa le brinda un trato amable y respetuoso.</p> <p>El personal de la institución educativa está preparado y capacitado para absolver sus dudas y preguntas.</p>
Empatía	Capacidad de interrelacionarse y ofrecer una atención personalizada.	<p>El personal docente y administrativo brinda una atención personalizada a los padres de familia.</p> <p>La institución educativa le ofrece horarios de clase adecuados a las necesidades de los estudiantes y padres de familia.</p> <p>Los estudiantes reciben una atención personalizada del personal docente y administrativo de la institución educativa.</p> <p>El personal docente y administrativo de la institución educativa se preocupa por los intereses de los estudiantes y padres de familia.</p> <p>El personal docente y administrativo de la institución educativa comprende las necesidades de los estudiantes y padres de familia.</p>

**Nota:** Tomado de Zeithaml y Parasuraman (2004)

**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I. E. FE Y ALEGRÍA N° 11**  
**ENCUESTA**

**Estimado padre de familia,** la presente encuesta corresponde a un trabajo de investigación respecto a la calidad del servicio educativo que se le ofrece en nuestra institución educativa y que al mismo tiempo usted recibe. Para ello, se le aplicará el siguiente instrumento que consta de 22 ítems con 5 alternativas de respuesta cada una, de las cuales, tendrá que escoger una de ellas. Agradezco su colaboración y apoyo incondicional para el desarrollo de este estudio y solicito a usted responder con honestidad cada ítem.

**Instrucciones:** Marca con una X según corresponda

Sexo: Masculino ( )      Femenino ( )

Edad: De 21 a 30 años ( )	Nivel de estudios: Ninguno ( )
De 31 a 40 años ( )	Primaria ( )
De 41 a 50 años ( )	Secundaria ( )
De 50 a 60 años ( )	Técnico ( )
De 60 a más años ( )	Superior ( )

Años de antigüedad como padre de familia en la institución educativa: .....

**Lee el valor que le corresponde a cada alternativa y elige tu respuesta:**

Totalmente en desacuerdo <b>(1)</b>	Moderadamente en desacuerdo <b>(2)</b>	Ni en desacuerdo ni acuerdo <b>(3)</b>	Moderadamente de acuerdo <b>(4)</b>	Frecuentemente de acuerdo <b>(5)</b>
----------------------------------------	-------------------------------------------	-------------------------------------------	----------------------------------------	-----------------------------------------

<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos					
2	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias y agradables					
3	La presentación personal del docente y administrativo se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y ordenados.					
4	Los ambientes donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente adecuado para el aprendizaje.					
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	El personal de la institución educativa cumple con los servicios que ofrece.					
6	La institución educativa le apoya y orienta cuando su hijo o hija tiene algún problema.					
7	El personal de la institución educativa brinda un buen servicio desde el primer momento.					

8	El personal administrativo cumple con los servicios que ofrece en el tiempo establecido.					
9	La institución educativa entrega la documentación solicitada sin errores.					
	<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	El personal de la institución educativa comunica cuando concluye el servicio que le ofrece.					
11	El personal de la institución educativa es puntual con los servicios que ofrece.					
12	El personal de la institución educativa siempre está dispuesto a orientar y ayudar.					
13	El personal de la institución educativa se encuentra disponible para atenderlo.					
	<b>Dimensión: Seguridad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	El personal de la institución educativa inspira seguridad y confianza.					
15	Usted, tiene confianza y se siente seguro del servicio que le ofrece la institución educativa.					
16	El personal de la institución educativa le brinda un trato amable y respetuoso.					
17	El personal de la institución educativa está preparado y capacitado para absolver sus dudas y preguntas.					
	<b>Dimensión: Empatía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18	El personal docente y administrativo brinda una atención personalizada a los padres de familia.					
19	La institución educativa le ofrece horarios de clase adecuados a las necesidades de los estudiantes y padres de familia.					
20	Los estudiantes reciben una atención personalizada del personal docente y administrativo de la institución educativa.					
21	El personal docente y administrativo de la institución educativa se preocupa por los intereses de los estudiantes y padres de familia.					
22	El personal docente y administrativo de la institución educativa comprende las necesidades de los estudiantes y padres de familia.					

**Nota: Tomado de Zeithaml y Parasuraman (2004)**

## DEFINICIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Zeithaml y Parasuraman, (2004), definen esta variable como el conjunto de atributos que le confieren un valor determinado a los productos y/o servicios que se les ofrece y/o reciben. Los productos se pueden medir fácilmente más no la calidad del servicio por sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad. Así mismo, la norma ISO 9001, considera que el cliente debe ser bien atendido en todos sus aspectos buscando satisfacer sus intereses y necesidades. Todo esto, tiene un propósito que es la búsqueda de la mejora continua según lo menciona Ruiz (2011).

### **Dimensiones de la calidad del servicio**

El instrumento más utilizado para medir la percepción de la calidad de servicio es el SERVQUAL, Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988). Este instrumento evalúa escalas multidimensionales. Mi autor base mencionado anteriormente y a lo largo de mi trabajo de investigación, divide la calidad de servicio en cinco dimensiones que pueden ser aplicadas en cualquier campo de la investigación que requiera evaluar la calidad del servicio. En esta oportunidad, lo utilizaré para medir la calidad del servicio educativo en una institución educativa. Por ende, a continuación definiremos cada una de ellas.

#### **Dimensión 1: Elementos tangibles**

Según Zeithaml y Parasuraman, (2004), se refiere a la apariencia que se puede percibir y medir en la institución educativa en cuanto a las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

#### **Dimensión 2: Fiabilidad**

Asimismo, Zeithaml y Parasuraman, (2004), lo define como la disponibilidad del personal de la institución educativa para brindar el servicio ofrecido de manera confiable y cuidadosa a todos sus usuarios.

### **Dimensión 3: Capacidad de respuesta**

Además, Zeithaml y Parasuraman, (2004), lo precisa como la actitud y disposición que tiene el personal de la institución educativa para ofrecer a los usuarios un servicio eficiente y de calidad.

### **Dimensión 4: Seguridad**

Zeithaml y Parasuraman, (2004), define que son los conocimientos y habilidades que posee el personal de la institución educativa al momento de brindar un servicio que confianza y credibilidad a los estudiantes y padres de familia.

### **Dimensión 5: Empatía**

También, Zeithaml y Parasuraman, (2004), especifica que es cuando el usuario o cliente recibe un servicio con una atención cuidadosa y personalizada por parte del personal de la institución educativa teniendo en cuenta sus intereses y necesidades.

**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I. E. FE Y ALEGRÍA N° 11**  
**ENCUESTA**

Estimado padre de familia, la presente encuesta corresponde a un trabajo de investigación respecto a la calidad del servicio educativo que se le ofrece en nuestra institución educativa y que al mismo tiempo usted recibe. Para ello, se le aplicará el siguiente instrumento que consta de 22 ítems con 5 alternativas de respuesta cada una, de las cuales, tendrá que escoger una de ellas. Agradezco su colaboración y apoyo incondicional para el desarrollo de este estudio y solicito a usted responder con honestidad cada ítem.

**Instrucciones:** Marca con una X según corresponda

Sexo: Masculino (X) Femenino ( )

Edad: De 21 a 30 años ( ) Nivel de estudios: Ninguno ( )  
De 31 a 40 años (X) Primaria ( )  
De 41 a 50 años ( ) Secundaria ( )  
De 50 a 60 años ( ) Técnico (X)  
De 60 a más años ( ) Superior ( )

Años de antigüedad como padre de familia en la institución educativa: 7 AÑOS

Lee el valor que le corresponde a cada alternativa y elige tu respuesta:

	Totalmente en desacuerdo (1)	Moderadamente en desacuerdo (2)	Ni en desacuerdo ni acuerdo (3)	Moderadamente de acuerdo (4)	Frecuentemente de acuerdo (5)
<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>					
1					X
2					X
3					X
4					X
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>					
5					X
6					X
7			X		
8			X		
9					X

<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>		1	2	3	4	5
10	El personal de la institución educativa comunica cuando concluye el servicio que le ofrece.			X		
11	El personal de la institución educativa es puntual con los servicios que ofrece.				X	
12	El personal de la institución educativa siempre está dispuesto a orientar y ayudar.				X	
13	El personal de la institución educativa se encuentra disponible para atenderlo.			X		
<b>Dimensión: Seguridad</b>		1	2	3	4	5
14	El personal de la institución educativa inspira seguridad y confianza.				X	
15	Usted, tiene confianza y se siente seguro del servicio que le ofrece la institución educativa.				X	
16	El personal de la institución educativa le brinda un trato amable y respetuoso.				X	
17	El personal de la institución educativa está preparado y capacitado para absolver sus dudas y preguntas.				X	
<b>Dimensión: Empatía</b>		1	2	3	4	5
18	El personal docente y administrativo brinda una atención personalizada a los padres de familia.			X		
19	La institución educativa le ofrece horarios de clase adecuados a las necesidades de los estudiantes y padres de familia.				X	
20	Los estudiantes reciben una atención personalizada del personal docente y administrativo de la institución educativa.			X		
21	El personal docente y administrativo de la institución educativa se preocupa por los intereses de los estudiantes y padres de familia.				X	
22	El personal docente y administrativo de la institución educativa comprende las necesidades de los estudiantes y padres de familia.			X		

Nota: Tomado de Zeithaml y Parasuraman (2004)

**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I. E. FE Y ALEGRÍA N° 11**  
**ENCUESTA**

**Estimado padre de familia,** la presente encuesta corresponde a un trabajo de investigación respecto a la calidad del servicio educativo que se le ofrece en nuestra institución educativa y que al mismo tiempo usted recibe. Para ello, se le aplicará el siguiente instrumento que consta de 22 ítems con 5 alternativas de respuesta cada una, de las cuales, tendrá que escoger una de ellas. Agradezco su colaboración y apoyo incondicional para el desarrollo de este estudio y solicito a usted responder con honestidad cada ítem.

**Instrucciones:** Marca con una X según corresponda

Sexo: Masculino ( ) Femenino (X)

Edad: De 21 a 30 años ( ) Nivel de estudios: Ninguno ( )  
 De 31 a 40 años ( ) Primaria ( )  
 De 41 a 50 años ( ) Secundaria (X)  
 De 50 a 60 años (X) Técnico ( )  
 De 60 a más años ( ) Superior ( )

Años de antigüedad como padre de familia en la institución educativa: *5 años*

Lee el valor que le corresponde a cada alternativa y elige tu respuesta:

Totalmente en desacuerdo (1)	Moderadamente en desacuerdo (2)	Ni en desacuerdo ni acuerdo (3)	Moderadamente de acuerdo (4)	Frecuentemente de acuerdo (5)
<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>				
1				X
2				X
3				X
4				X
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>				
5				X
6			X	
7				X
8				X
9				X



Dimensión: Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
10	El personal de la institución educativa comunica cuando concluye el servicio que le ofrece.				X	
11	El personal de la institución educativa es puntual con los servicios que ofrece.					X
12	El personal de la institución educativa siempre está dispuesto a orientar y ayudar.					X
13	El personal de la institución educativa se encuentra disponible para atenderlo.					X
Dimensión: Seguridad		1	2	3	4	5
14	El personal de la institución educativa inspira seguridad y confianza.					X
15	Usted, tiene confianza y se siente seguro del servicio que le ofrece la institución educativa.					X
16	El personal de la institución educativa le brinda un trato amable y respetuoso.					X
17	El personal de la institución educativa está preparado y capacitado para absolver sus dudas y preguntas.					X
Dimensión: Empatía		1	2	3	4	5
18	El personal docente y administrativo brinda una atención personalizada a los padres de familia.				X	
19	La institución educativa le ofrece horarios de clase adecuados a las necesidades de los estudiantes y padres de familia.					X
20	Los estudiantes reciben una atención personalizada del personal docente y administrativo de la institución educativa.					X
21	El personal docente y administrativo de la institución educativa se preocupa por los intereses de los estudiantes y padres de familia.				X	
22	El personal docente y administrativo de la institución educativa comprende las necesidades de los estudiantes y padres de familia.					X

Nota: Tomado de Zeithaml y Parasuraman (2004)

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>Dimensión: Elementos tangibles o tangibilidad</b> La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias y agradables	✓		✓		✓		
3	La presentación personal del docente y administrativo se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y ordenados.	✓		✓		✓		
4	Los ambientes donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente adecuado para el aprendizaje.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Fiabilidad</b>							
5	El personal de la institución educativa cumple con los servicios que ofrece.	✓		✓		✓		
6	La institución educativa le apoya y orienta cuando su hijo o hija tiene algún problema.	✓		✓		✓		
7	El personal de la institución educativa brinda un buen servicio desde el primer momento.	✓		✓		✓		
8	El personal administrativo cumple con los servicios que ofrece en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
9	La institución educativa entrega la documentación solicitada sin errores.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>							
10	El personal de la institución educativa comunica cuando concluye el servicio que le ofrece.	✓		✓		✓		
11	El personal de la institución educativa es puntual con los servicios que ofrece.	✓		✓		✓		
12	El personal de la institución educativa siempre está dispuesto a orientar y ayudar.	✓		✓		✓		
13	El personal de la institución educativa se encuentra disponible para atenderlo.	✓		✓		✓		

	Dimensión: Seguridad							
14	El personal de la institución educativa inspira seguridad y confianza.	-	-	-	-	-	-	-
15	Usted, tiene confianza y se siente seguro del servicio que le ofrece la institución educativa.	-	-	-	-	-	-	-
16	El personal de la institución educativa le brinda un trato amable y respetuoso.	-	-	-	-	-	-	-
17	El personal de la institución educativa está preparado y capacitado para absolver sus dudas y preguntas.	-	-	-	-	-	-	-
	<b>Dimensión: Empatía</b>							
18	El personal docente y administrativo brinda una atención personalizada a los padres de familia.	✓	-	-	-	-	-	-
19	La institución educativa le ofrece horarios de clase adecuados a las necesidades de los estudiantes y padres de familia.	✓	-	-	-	-	-	-
20	Los estudiantes reciben una atención personalizada del personal docente y administrativo de la institución educativa.	✓	-	-	-	-	-	-
21	El personal docente y administrativo de la institución educativa se preocupa por los intereses de los estudiantes y padres de familia.	✓	-	-	-	-	-	-
22	El personal docente y administrativo de la institución educativa comprende las necesidades de los estudiantes y padres de familia.	✓	-	-	-	-	-	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr/Mg: G. Larrea DNI: 40093473

15 de de Septiembre del 2019

Firma 

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, su contenido, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Elementos tangibles o tangibilidad</b>							
1	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias y agradables	✓		✓		✓		
3	La presentación personal del docente y administrativo se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y ordenados.	✓		✓		✓		
4	Los ambientes donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente adecuado para el aprendizaje.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Fiabilidad</b>							
5	El personal de la institución educativa cumple con los servicios que ofrece.	✓		✓		✓		
6	La institución educativa le apoya y orienta cuando su hijo o hija tiene algún problema.	✓		✓		✓		
7	El personal de la institución educativa brinda un buen servicio desde el primer momento.	✓		✓		✓		
8	El personal administrativo cumple con los servicios que ofrece en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
9	La institución educativa entrega la documentación solicitada sin errores.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>							
10	El personal de la institución educativa comunica cuando concluye el servicio que le ofrece.	✓		✓		✓		
11	El personal de la institución educativa es puntual con los servicios que ofrece.	✓		✓		✓		
12	El personal de la institución educativa siempre está dispuesto a orientar y ayudar.	✓		✓		✓		
13	El personal de la institución educativa se encuentra disponible para atenderlo.	✓		✓		✓		

	Dimensión: Seguridad							
14	El personal de la institución educativa inspira seguridad y confianza.	✓						
15	Usted, tiene confianza y se siente seguro del servicio que le ofrece la institución educativa.	✓						
16	El personal de la institución educativa le brinda un trato amable y respetuoso.	✓						
17	El personal de la institución educativa está preparado y capacitado para absolver sus dudas y preguntas.	✓						
	<b>Dimensión: Empatía</b>							
18	El personal docente y administrativo brinda una atención personalizada a los padres de familia.	✓						
19	La institución educativa le ofrece horarios de clase adecuados a las necesidades de los estudiantes y padres de familia.	✓						
20	Los estudiantes reciben una atención personalizada del personal docente y administrativo de la institución educativa.	✓						
21	El personal docente y administrativo de la institución educativa se preocupa por los intereses de los estudiantes y padres de familia.	✓						
22	El personal docente y administrativo de la institución educativa comprende las necesidades de los estudiantes y padres de familia.	✓						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr/Mg: Alfonso Alarcón Díaz DNI: 89022802

15 de Junio del 2019

[Firma]  
Firma del experto

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 2 Relevancia: El ítem es Agrupado 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.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>Dimensión: Elementos tangibles o tangibilidad</b>							
1	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias y agradables	✓		✓		✓		
3	La presentación personal del docente y administrativo se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y ordenados.	✓		✓		✓		
4	Los ambientes donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente adecuado para el aprendizaje.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Fiabilidad</b>							
5	El personal de la institución educativa cumple con los servicios que ofrece.	✓		✓		✓		
6	La institución educativa le apoya y orienta cuando su hijo o hija tiene algún problema.	✓		✓		✓		
7	El personal de la institución educativa brinda un buen servicio desde el primer momento.	✓		✓		✓		
8	El personal administrativo cumple con los servicios que ofrece en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
9	La institución educativa entrega la documentación solicitada sin errores.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>							
10	El personal de la institución educativa comunica cuando concluye el servicio que le ofrece.	✓		✓		✓		
11	El personal de la institución educativa es puntual con los servicios que ofrece.	✓		✓		✓		
12	El personal de la institución educativa siempre está dispuesto a orientar y ayudar.	✓		✓		✓		
13	El personal de la institución educativa se encuentra disponible para atenderlo.	✓		✓		✓		



	<b>Dimensión: Seguridad</b>							
14	El personal de la institución educativa inspira seguridad y confianza.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	Usted, tiene confianza y se siente seguro del servicio que le ofrece la institución educativa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	El personal de la institución educativa le brinda un trato amable y respetuoso.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	El personal de la institución educativa está preparado y capacitado para absolver sus dudas y preguntas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	<b>Dimensión: Empatía</b>							
18	El personal docente y administrativo brinda una atención personalizada a los padres de familia.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	La institución educativa le ofrece horarios de clase adecuados a las necesidades de los estudiantes y padres de familia.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	Los estudiantes reciben una atención personalizada del personal docente y administrativo de la institución educativa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	El personal docente y administrativo de la institución educativa se preocupa por los intereses de los estudiantes y padres de familia.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	El personal docente y administrativo de la institución educativa comprende las necesidades de los estudiantes y padres de familia.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] | No aplicable | L

Apellidos y nombres del juez validador(Dr/Mg): Alfaro, Zorrutza, A.O.F. DNI: 06667287

06 de Julio del 2019

  
Firma del experto

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.



**FE Y ALEGRÍA N° 11**  
*Formando en valores para la vida*  
UGEL N° 04



## "AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Collique, 21 de junio de 2019

Sra:

**RUTH GIOVANNA RUESTA QUIROZ**

Presente. -

**ASUNTO:** OTORGO PERMISO PARA APLICAR INSTRUMENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION "CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA N° 11 DE COMAS - 2019

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y hacer de su conocimiento lo siguiente:

La Dirección de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 11 de Collique 3ra. Zona, otorga el permiso a la directora **RUESTA QUIROZ, Ruth Giovanna** para la aplicación del instrumento del proyecto de investigación "**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA N° 11 DE COMAS - 2019**" a los padres y madres de familia de nuestra Institución Educativa.

Sin otro particular hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



  
.....  
**Ruth Ruesta Quiroz**  
**DIRECTORA**





**FE Y ALEGRÍA N° 11**  
Formando en valores para la vida  
UGEL N° 04



**"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"**

Collique, 21 de junio de 2019

Sra:

**RUTH GIOVANNA RUESTA QUIROZ**

Presente. -

**ASUNTO:** OTORGO PERMISO PARA APLICAR INSTRUMENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION "CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA N° 11 DE COMAS - 2019

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y hacer de su conocimiento lo siguiente:

La Subdirección de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 11 de Collique 3ra. Zona, otorga el permiso a la señora directora **RUESTA QUIROZ, Ruth Giovanna** para la aplicación del instrumento del proyecto de investigación "**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA N° 11 DE COMAS - 2019**" a los padres y madres de familia de nuestra Institución Educativa.

Sin otro particular hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



*Beatriz Méndez Palomino*  
Beatriz Méndez  
SUBDIR

**Beatriz Méndez Palomino**  
DNI. N° 06848172

Padres	Elementos tangibles				Fiabilidad				Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatía					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	5	1	1	1	1	1	1
5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	1	1	1	2	2	2	1	4	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	3	1	3	1
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	3	4	2	4	4	2	4	5	4	4	2	4	4	2	4	4	5	2	4	5
11	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
12	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
13	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	5	4	4	5	4	1	4	3	5	4	2	1	1	3	1	4	2	4	4
15	4	2	4	2	4	5	4	4	4	2	4	5	5	2	5	5	5	4	5	5	4	2
16	1	1	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
18	1	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	1	4	1	3	3	3	3	5	3	5	3
19	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
20	2	3	2	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
21	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	1	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
24	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
25	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	3	3
26	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
27	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
30	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
31	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
32	2	2	5	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	3	2	2	2	4
33	3	2	5	4	2	5	3	5	5	3	3	5	4	4	4	5	4	3	1	1	2	3
34	4	5	5	5	2	5	4	4	5	5	2	5	2	4	4	5	4	5	5	4	4	5
35	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
36	1	1	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1
37	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
38	2	2	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	4
39	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
42	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
43	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
44	3	3	5	5	3	3	2	2	5	3	3	4	5	5	5	5	1	5	3	3	5	5
45	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4

46	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
48	3	3	5	5	3	3	2	2	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5
49	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	2	2	5	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	3	2	2	2	4
53	5	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3
54	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
55	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4
56	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	5	3	4	3	4	3
57	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
61	2	2	5	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	3	2	2	2	4
62	3	2	5	4	2	5	3	5	5	3	3	5	4	4	4	5	4	3	1	1	2	3
63	4	5	5	5	2	5	4	4	5	5	2	5	2	4	4	5	4	5	5	4	4	5
64	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
65	1	1	2	1	1	2	2	2	4	1	2	1	2	1	2	3	1	1	1	1	2	1
66	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
67	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4
68	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
69	3	3	5	5	3	3	2	2	5	3	3	4	5	5	5	5	1	5	3	3	5	5
70	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	5	5	3	3	2	2	5	3	3	4	5	5	5	5	2	5	3	3	5	5
72	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
73	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
74	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
75	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4
76	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5
78	4	4	3	4	2	4	4	2	4	5	4	4	2	4	4	2	4	4	5	2	4	5
79	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5
80	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
83	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	
85	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	4	5	5	3	4	4	4	5	2	4	5	4	3	4	4	5	5	2	4	5	5
87	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
88	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2
89	1	1	3	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
90	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5
madres	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22

1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
2	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	1	4	4	4	4	2	1	4	1	2	2	2	4	4	1	4	4	5	5	4
5	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	4	2	3	2	1	1	2	3	2	1	2
6	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	2	4	1	4	1	5	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
11	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
14	1	2	4	4	4	4	3	4	5	4	3	1	4	1	2	3	1	4	4	2	1
15	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4
17	1	1	2	1	1	1	2	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	1	1
18	2	2	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	2	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	3	4	2	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
23	3	1	4	4	5	4	1	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	4	3	1	5
24	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	2	2	4	3	2
25	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
26	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	1	2	4	4	2	4	1	1	2	2	1	3	2	4	3	2	3	3	3	4	3
29	3	2	4	3	2	1	3	2	4	2	4	4	2	3	3	3	4	1	1	2	2
30	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3
31	3	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3
32	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
33	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	3	5	4	5	2	2	3	1	3	4	2
34	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
35	1	2	1	2	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	5	3	3	1	3	3	3
36	1	1	4	3	1	3	4	4	5	1	1	2	3	1	2	1	3	3	4	3	4
37	2	1	5	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
38	2	2	4	2	3	1	3	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1
39	4	1	1	2	2	3	2	4	1	2	2	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4
40	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	5	3	4	3	3	1	1	1
41	1	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
42	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	3
44	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
45	4	2	5	5	4	3	4	4	5	4	4	1	1	4	4	3	4	4	5	4	1
46	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5

48	3	4	5	4	5	2	5	2	4	4	2	1	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2
49	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
50	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	1	3	2	3	1	1	2
51	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	5	5	4	2	1	1	2	1	1	2	1	3	4	1	3	3	3	1	3	1
54	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
56	4	3	3	4	2	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	5	3	3	3
57	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2
58	3	2	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2
59	2	2	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5
60	5	4	1	1	3	2	1	1	4	4	4	4	4	1	5	4	3	4	5	3	3	5
61	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
62	4	1	2	4	1	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
63	1	2	4	3	3	2	2	3	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2
64	5	2	5	4	2	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
65	3	4	5	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1
66	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
68	3	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3
69	5	3	5	2	2	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4
77	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
78	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
81	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
82	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3
86	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
87	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	1	4	3	1
88	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 2383-2019-UCV-L-EPG

Los Olivos, 14 de agosto de 2019

VISTO:

El expediente presentado por RUTH GIOVANNA RUESTA QUIROZ solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA N° 11 DE COMAS- 2019; y

CONSIDERANDO:

Que el(los) bachiller(es) RUTH GIOVANNA RUESTA QUIROZ, ha(n) cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Maestra en Administración de la Educación;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestra está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: "Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis";

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- AUTORIZAR, la sustentación de la Tesis titulada: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA N° 11 DE COMAS- 2019 presentado por RUTH GIOVANNA RUESTA QUIROZ.

Art. 2°.- DESIGNAR, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:  
Presidente : Dr. Jose Valqui Oxolon  
Secretario : Dra. Nancy Cuenca Robles  
Vocal (Asesor de la Tesis) : Dr. Yolvi Ocaña Fernández

Art. 3°.- SEÑALAR, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:  
Lugar : Aula 222  
Día : 16 de agosto de 2019  
Hora : 2:00 p.m.

Regístrese, comuníquese y archívese.

  
Dr. Carlos Venturo Orbegoso  
Jefe  
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

Cc. Jurados, interesado, Archivo.

## ESCUELA DE POSGRADO

15

### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Yolvi Ocaña Fernández, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Calidad del Servicio educativo en la institución educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas - 2019**" de la estudiante **Ruth Giovanna Ruesta Quiroz**, constato que la investigación tiene un índice de similitud del **18 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 03 de agosto del 2019



Yolvi Ocaña Fernández

Facebook Studio - Google Chrome  
<https://e-burnin.com/spe/contras/es/?no=1153140981&lang=es&id=1052594191&u=1>  
 feedback studio

tesis0605

Resumen de coincidencias

18 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad	15 %
2	www.liceofr.com	<1 %
3	dispace.untriu.edu.pe	<1 %
4	investib.usc.edu.pe	<1 %
5	www.parlamentonavar	<1 %
6	dis.upm.es	<1 %
7	www.teatrodelaluna.org	<1 %

18

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Fe y Alegria N° 11 de Comas - 2019

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTORA

Br. Ruth Giovanna Ruesta Quiroz

Página: 1 de 33    Número de palabras: 9685

tesis0605.pdf  
 2/27/2019, Quince 2:1

Test only Report    High Resolution    Mostrar todo

ES 3:22 p.m. 6/6/2019





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

RUESTA QUIROZ, Ruth Giovanna

D.N.I. : 06106079

Domicilio : Calle 13 - Mz J2 - Lt 46 - Urb. Sto. Domingo Carabay 110.

Teléfono : Fijo : Móvil : 991206169

E-mail : ruty.ruestas@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

RUESTA QUIROZ, Ruth Giovanna

Título de la tesis:

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA

INSTITUCIÓN FE Y ALEGRÍA N=11 DE COMAS-2019

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 19-08-19



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RUTH GIOVANNA RUESTA QUIROZ

INFORME TITULADO:

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRÍA N=11  
DE COMAS - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 16-08-19

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN