



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Gestión de calidad del servicio educativo para la satisfacción de los  
padres de familia en una Institución Educativa, Arequipa, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de la Educación

**AUTOR:**

Calisaya Sarmiento, Jesus Rene (ORCID: 0000-0003-0195-2516)

**ASESOR:**

Dr. Palacios Sanchez, Jose Manuel (ORCID: 0000-0002-1267-5203)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad educativa

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi esposa Karina y a mi pequeña hija Emma Valentina por brindarme su apoyo incondicional para que pueda seguir fortaleciendo mi carrera profesional.

A mis padres Paulina y Teófilo, mis hermanos Wilson y Renzo por haberme apoyado en todo momento con su aliento y motivación.

## **Agradecimiento**

A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, por permitirme continuar mis estudios superiores.

A mis compañeros del curso de maestría, por intercambiar aprendizajes y compartir experiencias inolvidables.

A los directivos y padres de familia de la institución educativa por su participación en la recolección de los datos para llevar a cabo el trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	5
III METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	21
3.2. Variables y Operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	24
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	25
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de Análisis de Datos	26
3.7. Aspectos Éticos	26
IV RESULTADOS	28
V DISCUSIÓN	43
VI CONCLUSIONES	48
VII RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1	Dimensiones de calidad del servicio educativo	22
Tabla 2	Dimensiones de satisfacción de los padres de familia	23
Tabla 3	Población de estudio de la institución educativa	24
Tabla 4	Muestra del estudio	24
Tabla 5	Prueba de normalidad para la variable Gestión de calidad del servicio educativo	28
Tabla 6	Prueba de normalidad para la variable satisfacción de los padres de familia	28
Tabla 7	Gestión de calidad del servicio para la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa, Arequipa, 2021	29
Tabla 8	Gestión de calidad del servicio y elementos físicos de una institución educativa, Arequipa, 2021	30
Tabla 9	Gestión de calidad del servicio y fiabilidad de una institución educativa, Arequipa, 2021	30
Tabla 10	Gestión de calidad del servicio y capacidad de respuesta de una institución educativa, Arequipa, 2021	31
Tabla 11	Gestión de calidad del servicio y seguridad de una institución educativa, Arequipa, 2021	32
Tabla 12	Gestión de calidad del servicio y empatía de una institución educativa, Arequipa, 2021	32

Tabla 13	Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis general	33
Tabla 14	Estimaciones de los parámetros de la hipótesis general	34
Tabla 15	Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 1	35
Tabla 16	Estimaciones de los parámetros de la hipótesis específica 1	35
Tabla 17	Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 2	36
Tabla 18	Estimaciones de los parámetros de la hipótesis específica 2	37
Tabla 19	Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 3	38
Tabla 20	Estimaciones de los parámetros de la hipótesis específica 3	38
Tabla 21	Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 4	39
Tabla 22	Estimaciones de los parámetros de la hipótesis específica 4	40
Tabla 23	Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 5	41
Tabla 24	Estimaciones de los parámetros de la hipótesis específica 5	41

## Índice de figuras

Figura 1	Representación Correlacional de la investigación	21
----------	--	----

## Resumen

El objetivo de la presente investigación es determinar la influencia de la gestión de calidad del servicio educativo en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021. El enfoque es cuantitativo, de tipo aplicada, nivel explicativo; el diseño fue no experimental, transversal correlacional causal y el método empleado fue hipotético-deductivo. La muestra estuvo conformada por 108 padres de familia, se aplicó un cuestionario diseñado en la plataforma Google formularios donde se recogió la información de los padres de familia. Para realizar el análisis descriptivo se realizó las tablas de distribución de frecuencia de acuerdo con la estadística de regresión ordinal ( $R^2$ ), se concluyó que existe influencia de la gestión de calidad del servicio educativo en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021. (Nagelkerke= 0,522).

**Palabras clave:** Educación, gestión de la calidad, satisfacción.

## **Abstract**

The objective of this research is to determine the influence of the quality management of the educational service on the satisfaction of parents in an educational institution, Arequipa 2021. The approach is quantitative, applied, explanatory level; the design was non-experimental, causal correlational cross-sectional and the method used was hypothetical-deductive. The sample consisted of 108 parents, a questionnaire designed on the Google forms platform was applied where the information of the parents was collected. To carry out the descriptive analysis, the frequency distribution tables were performed according to the ordinal regression statistic (R<sup>2</sup>), it was concluded that there is an influence of the quality management of the educational service on the satisfaction of parents in an educational institution, Arequipa 2021. (Nagelkerke = 0.522).

**Keywords:** Education, Quality management, Satisfaction

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio en general ha ido teniendo consideración especial por los consumidores los cuales buscan obtener algo apropiado a sus expectativas, es por eso que, las organizaciones e instituciones están en la obligación de adecuarse a las exigencias que el consumidor desea. Uno de los puntos a mejorar es también la calidad del servicio educativo, no solo debemos de basarnos en la calidad pedagógica que reciben los estudiantes, sino también tomar muy en cuenta la atención administrativa que se brinda a los padres de familia (seguimiento personificado, retroalimentación guiada, seguimiento del avance de sus menores hijos, entre otros). De esta forma la institución educativa va generando una imagen optima de servicio de calidad en su carta de presentación hacia la comunidad en general. Las instituciones tienen el reto de transformar su gestión en busca no solo de una mayor rentabilidad, si no en la calidad de satisfacción de sus clientes Hernández (2018).

En el contexto mundial con relación al estudio de calidad del servicio educativo existe el modelo de la EFQM (Fundación europea para la gestión de la calidad). El cual es ampliamente utilizado en los centros de educación para gestionar la excelencia de la calidad y proporcionar una vía de autovaloración y la propia determinación de los métodos de mejora continua. De igual forma están acompañadas por la plataforma ISoTools el cual permite gestionar de forma optimizada los sistemas de calidad ISO.

Por otro lado, según la UNESCO en su informe estadístico del año 2017, nos menciona que a nivel de Latinoamérica se proporcionó un importante avance en educación en los últimos quince años, pero aún quedan brechas por cerrar los cuales afectan particularmente a la población más desfavorecida. De igual forma los especialistas recomiendan utilizar un enfoque de aprendizaje que se pueda aplicar permanentemente a lo largo de la vida, políticas integrales y que articulen múltiples oportunidades. Si bien Chile, Argentina y México han tenido un avance significativo en la calidad educativa, aún existen áreas que se deben mejorar.

En lo que respecta a Perú, existen muchas instituciones educativas que requieren una reestructuración en su infraestructura y equipos tecnológicos, según indica el MINEDU (2018). De los cuales también se podría decir que en la mayoría de instituciones no se brinda una adecuada gestión de calidad educativa. Clara evidencia es que a nivel nacional solo se cuenta con 2 instituciones educativas que cuentan con la certificación ISO 21001-2018 los cuales están ubicados en La Libertad y Tacna. A pesar de los denodados esfuerzos que hace el gobierno peruano con el Proyecto Educativo Nacional (PEN) y el currículo nacional, aún son escasos para cerrar las brechas que existen en la calidad de educación en las diferentes instituciones.

A nivel local, debemos resaltar que existen instituciones que realizan grandes esfuerzos para brindar una óptima gestión de calidad educativa, como ejemplo tomaremos la Escuela Concertada Solaris que ofrece un servicio educativo donde implementa las tinias para el cuidado del medio ambiente y la siembra y cosecha como medios de aprendizaje, de igual forma trabajan con ONGs que se encargan de implementar diferentes cursos extracurriculares, los cuales ayudan a los estudiantes y padres de familia. Todas esas cualidades hacen que se eleve la calidad de servicio.

En la institución estudiada, mediante el informe de Apafa, se dio a conocer que se deben mejorar diferentes aspectos como infraestructura, desempeño y servicio de atención, por ello es que mediante este trabajo de investigación se pretende determinar la influencia de la calidad del servicio educativo para la satisfacción de los padres de familia, estas dos variables serán de vital importancia para lograr fidelización tanto de los padres de familia como de los maestros. Mediante una calidad de servicio óptima, los padres se sentirán satisfechos y recomendarán con buenas referencias a la institución educativa, haciendo a institución competitiva frente a las demás instituciones.

En razón a lo mencionado, se formularon las siguientes preguntas: ¿Cómo influye la gestión de calidad del servicio educativo en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021? Y las preguntas específicas son: (i) ¿Cómo influye la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión elementos físicos para la satisfacción de los padres en una institución educativa, Arequipa, 2021? (ii) ¿Cómo influye la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión fiabilidad para la satisfacción de los padres en una institución educativa, Arequipa, 2021? (iii) ¿Cómo influye la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión capacidad de respuesta para la satisfacción de los padres en una institución educativa, Arequipa, 2021? (iv) ¿Cómo influye la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión seguridad de respuesta para la satisfacción de los padres en una institución educativa, Arequipa, 2021? (v) ¿Cómo influye la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión empatía para la satisfacción de los padres en una institución educativa, Arequipa, 2021?

En la institución educativa se brinda un servicio educativo en los 3 niveles de la Educación Básica Regular. Donde se tiene como base la formación integral en valores y líderes íntegros frente a la sociedad, son participes de diferentes actividades curriculares y extracurriculares los cuales estimulan el esfuerzo de los estudiantes.

Si bien tiene el reconocimiento de los padres de familia, en los últimos años se ha evidenciado y se ha presentado diferentes observaciones, quejas o solicitudes de mejora hacia la calidad de atención administrativa quienes mencionan que no han sido tomados en cuenta en diferentes aspectos, lo cual repercute en la satisfacción de los mismos.

Para esta investigación, el objetivo principal es determinar la influencia de la gestión de calidad del servicio educativo en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021 y los objetivos específicos son: (i) Determinar la influencia de la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión elementos físicos en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa,

Arequipa, 2021 (ii) Determinar la influencia de la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión fiabilidad en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021 (iii) Determinar la influencia de la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción de los padres de familia en la institución educativa, Arequipa, 2021 (iv) Determinar la influencia de la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión seguridad en la satisfacción de los padres de familia en la institución educativa, Arequipa, 2021 (v) Determinar la influencia de la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión empatía en la satisfacción de los padres de familia en la institución educativa, Arequipa, 2021.

Asimismo, la hipótesis general es, la gestión de calidad del servicio educativo influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en la institución educativa, Arequipa, 2021 y las hipótesis específicas son: (i) La gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión elementos físicos influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021 (ii) la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021 (iii) la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021 (iv) la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión seguridad influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en la institución educativa Arequipa, 2021 (v) la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión empatía influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en la institución educativa, Arequipa, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación se hace mención a estudios internacionales relacionados con la presente investigación, donde mencionamos a distintos autores como Beltrán y Prieto (2021) en su artículo se centró en estudiar la función fundamental de los liderazgos directivo-docente en los procedimientos del sistema de gestión de calidad para el fortalecimiento de la calidad del servicio en la educación latinoamericana. El autor menciona que la comunicación debe ser siempre un pilar de primer orden en la prestación del servicio. Se evidencio también que la inadecuada atención, repercute negativamente en la satisfacción del usuario.

El artículo resalta la calidad de servicio, el cual será de gran apoyo para nuestra investigación.

Así también, Casto (2016) en su artículo su objetivo fue mostrar que las instituciones han asumido liderazgo con la creación de asociaciones y el trabajo integrado y entre otros como parte primordial en la formación de los niños, el potencial y motivación entre escuelas debe ser algo primordial para la vinculación de las comunidades educativas y profesionales que intervienen. Este artículo de investigación contribuye al presente estudio ya que destaca que la comunidad educativa en general tiene mucha relevancia en la gestión educativa.

Por otro lado, Macia (2018) en su artículo su objetivo fue describir y analizar los puntos débiles de los principales vías de comunicación y finalmente proponer estrategias de comunicación entre familia y docente para que puedan ser implementados a las instituciones previa adecuación a su realidad educativa. El presente estudio enfatiza las dimensiones de nuestra investigación, lo cual será de gran ayuda en nuestro marco teórico.

Asimismo, Sanchez (2017) en el desarrollo de su investigación su objetivo general es cumplir con las expectativas del cliente y contribuir satisfaciendo sus

necesidades. Menciona que, si los clientes están satisfechos darán una recomendación buena hacia el local y siempre lo tendrá en cuenta en sus planes. La metodología de su investigación fue de tipo descriptivo y la ejecución a cargo de servQual y la muestra fue de 70 clientes seleccionados al azar. El investigador concluye que la calidad de servicio es la derivación de todo un desarrollo de valoración, en donde los usuarios realizan una comparación de sus percepciones del servicio recibido con las expectativas del mismo y recomienda iniciar con las acciones para poder realizar una mejora de la calidad de servicio. Esta investigación es de mucha ayuda para poder realizar nuestra variable independiente.

Seguidamente, Duarte (2017) en su investigación, su objetivo fue evaluar el grado de satisfacción de los padres o tutores sobre la calidad de atención recibida. La metodología empleada de tipo descriptivo correlacional, y la muestra de 54 personas. El autor concluye la calidad de atención recibida es satisfactoria y recomienda diseñar un método de mejora continua para optimizar la calidad que se brinda. Esta importante investigación es de gran ayuda para la elaboración de nuestro marco teórico.

Finalmente, Henao (2020) en su artículo estudiado, fue comprobar la relación de las variables servicio de calidad y valor percibido. Su metodología fue descriptivo correlacional. El autor establece la conclusión de que existe relación positiva entre ambas variables. Además, sugiere revisar la percepción de los empresarios de los atributos del servicio que son primordiales para brindar un producto de calidad y con ello identificar carencias en el servicio. Esta importante investigación es de gran ayuda para la elaboración de nuestro marco teórico.

En el ámbito nacional contamos con las siguientes investigaciones como Condori (2021) en su artículo su objetivo fue mostrar que las instituciones de educación son organismos que necesitan de decisiones planificadas para concretar los objetivos planteadas con el apoyo de toda la comunidad educativa. Hoy en día la sociedad del siglo actual está en constante cambio, es por ello que las instituciones educativas deben de ser protagonistas de su propio cambio acompañados de un

gobierno eficiente, eficaz, equitativo y manejar una comunicación asertiva con a comunidad educativa para asegurar la calidad del bienestar educativo. El presente estudio enfatiza que el servicio de calidad adecuándose al cambio del siglo actual.

Maliza (2018) con su investigación y mediante su objetivo principal estableció el dominio de gestión de calidad en satisfacción de los usuarios. Donde su metodología fue de nivel descriptivo correlacional y el diseño no experimental. El autor concluye que existe influencia entre las dos variables. La recomendación que realiza es que todas las entidades interesadas pueden aplicar su estrategia para una mejora de gestión de calidad, esta investigación será de mucha ayuda con la investigación que venimos desarrollando.

Igualmente Gomez (2018) en su presente investigación, su objetivo fue planteado para dar a conocer la correlación entre las dos variables. Su metodología ha sido de tipo no experimental correlacional. El investigador hace la siguiente conclusión: Existe una correlación afirmativa fuerte entre las dos variables, y recomienda que, las políticas de manejo deben de realizar una mejora para brindar una excelente calidad de servicio y hace poder ser competitivos en el mercado educativo, la presente investigación será de mucha ayuda para poder armar nuestro marco teórico.

De la misma manera, Ramos (2016) en su investigación, el autor abordó como objetivo plantear la realización de un proyecto de calidad de gestión para la lograr una mejoría en la atención a los usuarios, es por ello que su metodología fue de tipo - explicativa. La conclusión que realizo el autor fue, de que los servicios exponen el descontento en lo que respecta a: unos servicios básicos inadecuados y la falta de actualización de equipos tecnológicos, los cuales dificultan brindar un adecuado servicio de calidad. Este trabajo de investigación será de mucha ayuda para nuestro tema de investigación y plantear nuestras dimensiones.

Seguidamente, Torres (2016) en su investigación, el trabajo de su investigación

tuvo como objetivo dar a conocer la influencia de las dos variables, donde remarca la importancia de la asociación de padres como una organización que tiene fin de velar y apoyar en la gestión educativa. La metodología del trabajo de investigación fue de tipo descriptivo correlacional y la muestra fue de 110 padres y 22 directivos. El autor concluye que, si el desempeño del personal mejora y la institución utiliza los mecanismos óptimos, mayor será la satisfacción de los padres. y recomienda que los directivos y coordinadores competentes realicen esfuerzos donde ayuden a que los padres de familia intervengan en las reuniones para que así también la gestión se fortalezca. La presente investigación dará soporte a nuestra variable independiente y así ayudar a nuestro marco teórico.

Finalmente, Canales (2017) con su investigación, el objetivo fue dar a conocer la correlación del servicio de calidad y el beneplácito. El presente trabajo, la metodología utilizada es de tipo descriptivo correlacional, el muestreo fue 181 padres o madres de familia. El autor concluye que, existe correlación moderada y realiza la sugerencia de la implementación de equipos de atención potenciar la confiabilidad en la atención a los padres de familia. La presente investigación dará soporte a nuestra variable independiente y así ayudar a nuestro marco teórico.

El paradigma de esta investigación es positivista ya que, según Gil-Leon y Morales (2017) mencionan que el paradigma positivista prevalece en muchas comunidades científicas. De igual manera este paradigma asume una concepción de la realidad única, objetiva y tangible, asimismo este puede ser fragmentada en partes para su estudio. Su finalidad se centra en explicar, controlar, verificar y predecir fenómenos con el método hipotético-deductivo.

La calidad se considera un atributo importante del producto, ya que la calidad se gestiona mediante técnicas e instrumentos que permiten agilizar las funciones administrativas acompañadas por el uso de las metodologías propias de cada procedimiento de gestión referidos a la calidad. (Yovera y Rodríguez (2018).

Asimismo (Fontalvo y Vergara 2017, citado por Lescano 2018) menciona que, calidad es un colectivo de ídoles inherentes de un excelente servicio de gestión los cuales buscan satisfacer las necesidades y expectativas del usuario.

En lo que respecta la calidad de servicio surgen con dos corrientes, la primera corriente tiene relación con la evolución japonesa donde primo en mejorar su reputación y así poder ser competitivo con otras naciones. La segunda corriente fue la importancia que el propio público dio a la calidad de producto o servicio, donde los casos como: la preocupación del medio ambiente, los desastres naturales, la conciencia del papel, los armamentos y otras competencias internacionales (Gryna et al., 2007)

Estas dos corrientes dieron resultado a otras compañías, un escenario de cambio constante para lograr parámetros de calidad. En donde la calidad de servicio se estudia mediante tres tendencias constructivas que se usan para valorar la calidad: calidad y satisfacción.

Gestión de calidad de servicio, el concepto calidad es comprendido por la manera como percibe o determina juiciosamente el usuario o cliente sobre el servicio o producto que ambiciona o recibe. (Zeithaml citado por Duque, 2015)

Según la satisfacción. El concepto de calidad de servicio no solo está relacionado con la venta, sino también, con todo el proceso que debe generar relaciones con el usuario vía medios de comunicación y que todo ello debe estar planificado con dos objetivos claros: la satisfacción y la eficiencia en la operación. (Lovelock citado por Villalba, 2013).

Además, Solano y Lopez (2016) el personal que brinda el servicio es parte fundamental para conseguir objetivos formulados por las instituciones y/o organizaciones, es por eso que los directivos de las instituciones deben de estimular y ayudar al personal para que mantengan su atención centrada en las necesidades

de los usuarios, logrando que adquieran un óptimo nivel de voluntad de ayudar y con ello lograr la satisfacción de los usuarios y así también ellos compartir esas experiencias.

Cada cliente o usuario es desemejante y sus necesidades de igual forma, es por ello que también se debe tener en consideración estos aspectos para realizar mejora en los servicios que se brinda. (Quintana 2018).

Para Atachagua (2020) existen entidades como The Service Quality Institute quienes realizan capacitaciones en servicio a los usuarios desarrollando material práctico y de orientación desde foros, textos y revistas donde orientan a llevar una adecuada gestión de calidad de servicio.

Para Nunez y Juarez (2018) la calidad puede abordarse primordialmente desde la perspectiva en la conformidad de las especificaciones, asimismo la calidad es la orientación mediante el cual siguen todos los procedimientos de una institución empresa para conseguir la satisfacción de los usuarios.

Cada cliente o usuario es desemejante y sus necesidades de igual forma, es por ello que también se debe tener en consideración estos aspectos para realizar mejora en los servicios que se brinda. (Quintana 2018).

Nunez y Juarez (2018) Nos menciona que la atención al cliente o usuario es primordial para el desarrollo de cualquier institución, por lo cual, el usuario debe sentir que lo atienden de manera óptima, amable, ya que sus expectativas estarán derivadas del mismo. Se debe tener en consideración estos aspectos para realizar mejora en los servicios que se brinda. (Quintana 2018).

Asimismo, ISO es un conjunto de directrices y estándares internacionales estructurados para ser utilizados para las evaluaciones y certificaciones de las organizaciones e instituciones que han instaurado un sistema óptimo de calidad. Los

estándares están basados en el concepto de características de un sistema de gestión de calidad, esto ofrecerá un beneficio mutuo entre los que realizan el servicio y los usuarios. (Fuentes y Chapis, 2019)

Mencionado anteriormente reforzaremos con la calidad ISO 21001 donde básicamente hace referencia a la gestión de calidad para los servicios educativos donde busca fortalecer la gestión de las instituciones educativas a fin de efectuar de manera positiva y sostenible con requerimientos de calidad concernientes con los procesos de licenciamiento, acreditación y certificación. Group ISO 21001 (2018)

La calidad total es considerada como una filosofía, estrategia y modelo, donde el centro de este proceso está el usuario. Nos menciona también que la calidad total está en una búsqueda constante del compromiso de los integrantes donde el servidor ya no brinda servicio sino es parte de él, y la calidad nos solo es el final del servicio sino está inmerso en todo el proceso y en cada momento.

(Yarce 1997, citado por, Esquivel 2017) menciona que la filosofía de calidad total es la que estimula el mejoramiento constante de las instituciones, buscando que todos los integrantes abarquen y se centralicen en la satisfacción de los usuarios.

Los fundamentos primordiales de este método de gestión son los siguientes:

1. Satisfacción de necesidades y expectativas del usuario
2. Desarrollo de un proceso con mejoras constantes
3. Compromiso absoluto por todos los integrantes de la organización
4. Fomentar el trabajo colaborativo
- 5: Hacer partícipes a los proveedores del sistema de calidad
6. Identificación y reconocimiento de la gestión de los procesos
7. Toma de decisiones

Por otra parte, (Gutiérrez y Playonero, 2019) nos dice que la aplicación de la

gestión de calidad, está representada por los beneficios que esta gestión les brinda a las instituciones al ser aplicada. Con esta aplicación se desea lograr la eficacia y eficiencia en las diferentes áreas, así como la mejora de los procesos de manera sostenible

Por otra parte, la calidad total en educación se enfrenta a cambios constantes frente a las políticas actuales competitivas, la educación a nivel global demanda reformas educativas que vuelvan a plantear la labor de las instituciones educativas bajo normativa de racionalización. La calidad total en educación debe de ser tomado en cuenta de forma transformadora y creativa donde no se debe dejar de lado en ningún momento la calidad.

Giese y Cote (2019) la calidad del servicio se comprende como la atención prestada que está conformada por todos los usuarios que consumen el producto o servicio, es por eso que se debe conocer las necesidades de cada usuario, una vez analizado se deberá trabajar en las estrategias para mejorar el servicio que se está prestando y así lograr una satisfacción positiva de parte de los usuarios.

(Yarce 1997, citado por, Esquivel 2017) contempla que el futuro de la educación debe hacerse frente instaurándose la calidad total en educación y así también considerar como objetivo general sea satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Lo que representa calidad total repercute a toda la comunidad educativa, siendo agentes los docentes, directivos, administrativos y padres de familia. Además, se pretende que el educador procure calidad total de la persona y la institución y que se desempeñe de manera armonizada con los padres, los cuales deben ser partícipes en la formación integral de sus hijos.

Hernández (2015) considera que la calidad total en la educación, es entendida como procedimiento de gestión institucional, contemplar los aspectos administrativos, pedagógicos y procesos metodológicos como menciona (Minedu) cuando determina como el mapa de procesos donde las instituciones educativas buscan alcanzar la

satisfacción de las necesidades de los usuarios.

En lo que respecta a la calidad del servicio educativo, el Minedu une refuerzos para lograr una mejora de la calidad educativa, con los lineamientos: currículo, capacitación docente, evaluación docente, infraestructura, investigación además relaciones armoniosas, junto a ellos también se cuenta con un organismo autónomo de la evaluación, acreditación y certificación, donde se encargan del acompañamiento y asesoramiento para llevar un servicio de calidad óptimo tal como se indica en el artículo 14 de ley N°. 28044.

Todo lo mencionado anteriormente, no toma en consideración lo colaborativo ni participativo de los aportes que pueden brindar los padres de familia, sabiendo que su participación esta nombrada en la ley de educación donde menciona que los padres de deben de tener una participación y colaboración en la gestión de la institución.

De igual manera la gestión de calidad en las instituciones educativas, interactúan varios puntos tal como indica (Gonzales 1999, citado por, Gómez 2017) para un logro de calidad en instituciones educativas, se debe emplear las seis proposiciones elaboradas por Japón a comienzos de la década de 1950, que finalmente (Galgano 1993, citado por, Gómez 2017) lo esquematiza de la siguiente forma.

- Conviértete en socio de tus clientes
- Implica a los servidores en el negocio de tu empresa
- Participa activamente con los proveedores
- Mide la satisfacción del cliente
- Innovad y renovad
- Compite sobre la base de una mejora constante

Seguidamente, tomaremos como referencia las iniciativas de gestión de calidad, llevados por nombre escuelas eficaces, los aportes de Coleman, Edmons, Austin y Reynolds, Evaluation, y el Modelo Europeo de Gestión de calidad aportaron de manera óptima para lograr una mejor gestión de calidad en Europa, mediante (Gonzales et al., 1999) son mostrados las ideas centrales del modelo, en cuatro principios:

- Existencia de un cliente, definido como el estudiante y los padres
- Idea de mejora constante en todo el proceso
- Compromiso y liderazgo del equipo directivo
- Medir los resultados, conteniendo aspectos de organización, procedimiento y personal

La experiencia procuraba conseguir mejores resultados, por medio de la implicación de todas las personas en una constante mejora de los procesos, las escuelas eficaces se fragmentan en cinco agentes y cuatro derivaciones con una evaluación representada en porcentajes y únicamente válido para los centros educativos que se presentaron a los premios europeos de calidad. (Gonzales et al., 1999)

Los criterios mencionados a continuación (planificación, gestión del personal, liderazgo, recursos y procesos y estrategia) se utilizan para examinar cómo el centro educativo enfoca cada uno de los subcriterios, cabe mencionar que todo ellos deben ser adaptado de acuerdo a las características y necesidades de cada localidad.

Para brindar una excelente calidad del servicio educativo se debe realizar un arduo trabajo que debe realizarse en lo que respecta: el personal docente, personal administrativo y personal directivo, donde sus actividades deben ser organizadas dentro de la planificación anual y el Plan Educativo Nacional. Todo lo mencionado se verá afianzado en las medidas que se generen de un ambiente de atención óptima y

un trabajo colaborativo óptimo.

La gestión de atención se brinda a los padres de familia quienes están apoyando constantemente a sus hijos, velando por sus logros y su desempeño y ellos requieren una respuesta oportuna frente a sus consultas, inquietudes, mejoras inquietudes, reclamos de las actividades. La gestión de atención que se brindan se da por distintos canales de comunicación como atención personalizada, redes sociales, por llamada telefónica, mensajes de texto y en ocasiones por la página web institucional.

La UNESCO (2015) manifiesta que, recibir una educación de calidad es un derecho esencial de los niños, jóvenes y adultos, el cual forma un objetivo prioritario de la agenda en la educación, el cual busca optimizar los aspectos cuantitativos y cualitativos, dando respuesta a los estándares superiores para obtener aprendizajes esperados. Debemos de insistir mencionando que, la gestión de calidad educativa es el eje fundamental de la UNESCO, ya que la educación es un tema relevante e influyente en la sociedad, por lo tanto, deber ser organizado y trabajado en conjunto con los gobiernos locales que se encuentren con el compromiso de desarrollar y optimizar la calidad educativa en todas sus características.

Hernández (2018) nos dice que las instituciones y empresas tiene el reto de transformar la gestión que presiden, no solo de una mayor rentabilidad económica, si no de una calidad óptima para la satisfacción de sus clientes. Tomando en cuenta que la población y la sociedad están en constantes cambios y las instituciones deben estar preparados y capacitados para desafiar a los cambios.

(Parasuraman, Zeithaml y Berry 1991, citado por Gomez, 2018) definen la calidad como percepción de la atención o servicio, divisada como el juicio del cliente acerca de la excelencia o supremacía de este.

Para nuestra dimensión independiente nos apoyaremos en (Parasuraman,

Zeithaml y Berry 1991, citado por Gomez, 2018) donde plantea el modelo SERVQUAL, donde hoy en día es bastante utilizado por diferentes investigadores académicos, para lo cual mencionaremos los principales como: elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

**Elementos físicos:** se entiende que los elementos físicos refieren a todos los materiales e infraestructura que tiene la institución u organización que son destinados al servicio y/o atención. (Herrero, 2017).

**Fiabilidad:** se entiende por la acción de realizar la atención de una forma confiable y garantizada, donde la información debe ser transparente e íntegro. Este principio es uno de los más primordiales de la calidad, para lo cual el personal de atención debe estar capacitado para desempeñar de una manera óptima. (Manrique y Herrera, 2019).

**Capacidad de respuesta:** esta dimensión consiste en la predisposición que debe tener el servidor para proceder ante a las inquietudes en contra o favorables del servicio ofrecido. La escucha activa deber ser una prioridad hacia el cliente para así poder ofrecer una solución al inconveniente de una modo objetivo, adecuado e inmediato. (Manrique, 2019)

**Seguridad:** Es una serie de aspectos que el cliente distingue, es por ello que el servidor debe brindar tranquilidad y bienestar otorgándole información segura y correcta. En lo que refiere a infraestructura es relevante que el usuario se sienta augusto y seguro frente a cualquier incidente que se pueda presentar, es por ello se debe estar preparado con las materiales e implementos para prevenir cualquier suceso. (Ariza y Gómez, 2018)

**Empatía:** Se refiera a la atención personalizada que debe brindar la institución a sus usuarios. Se debe comprender los deseos y necesidades del usuario con acciones que manifiesten la relevancia y preocupación hacia otra persona. (Carison,

2020)

Asimismo, en cuanto a la variable satisfacción, nos apoyaremos con (Kotler 2016, citado por Gomez, 2018) alude que “La satisfacción del cliente es la percepción de deleite al ser complacido con lo que desea. En otras palabras, la satisfacción del usuario es un nivel de estado de ánimo de la persona. Por consiguiente, la satisfacción es la respuesta que se da al usuario ante el hecho que ha podido comprobar con un bien o servicio.

De la misma forma (Saavedra 2018, citado en Vilela 2020) nos menciona que la satisfacción del usuario es el resultado de un óptimo servicio, para que se logre una excelente calidad de servicio se debe considerar aspectos cuantitativos y cualitativos de manera personalizada, es decir la satisfacción es el resultado medible luego de recibir la atención, ya sea satisfecho o insatisfecho.

Para Coronado y Karen (2018) la acción de estar satisfechos, es estar conforme con algún producto o servicio y presenta aspectos primordiales, la satisfacción es siempre respecto de algún producto, tiene que ver con algo que se quiere y espera.

Para Paride (2017) nos dice que la satisfacción del usuario es primordial para una mejora continua ya que nos facilita la detección de áreas críticas en las que se debe realizar la intervención inmediata, asimismo la satisfacción es una herramienta de gestión que nos sirve para realizar la orientación para transformar aspectos organizativos, culturales y técnicos.

De la misma manera, Mendez (2018) la satisfacción del cliente está llegando a convertirse en uno de los objetivos primordiales para todas las instituciones que busquen una relación óptima con el usuario, llegando a considerarse uno de las principales características que se debe mejorar.

De la misma forma Mejias y Godoy (2020) nos menciona que la satisfacción está influido positivamente por la evaluación que se realiza al producto o servicio. Para un servicio que presta una institución, las características más relevantes pueden ser, el personal que atiende, los horarios de atención, la infraestructura, entre otros.

De igual forma, Castillo y Becerra (2019) nos define que la satisfacción es la alegría o deseos que experimenta al recibir un servicio, que va de la mano con un excelente servicio de calidad.

Asimismo, Johnson & Fornell (1995) mencionan que la satisfacción depositada es característicamente útil para medir el desempeño de las economías actuales que se determinan por la manufactura y consumo de bienes y servicios con elevados niveles de diferenciación.

La satisfacción por parte de los padres es reflejada por el nivel de discernimiento respecto a la atención que realiza. En estos servicios no solo contempla lo pedagógico, sino también se considera el clima de atención, absolución de dudas y quejas, reuniones periódicas, información de calidad, entre otros.

De igual manera, en la importancia de la satisfacción, la mayoría de investigadores y pedagógicos concuerdan que el rol de los padres de familia en el proceso educacional es vital para alcanzar el progreso de los conocimientos esperados, competencias, valores y destrezas. Según Gonzales (2010) El acompañamiento de los padres y/o madres de familia en el proceso educativo de sus hijos, contribuye importantes beneficios en su formación integral; Asimismo Fúnez (2014) menciona que el apoyo de los padres de familia es necesario para el desarrollo psico-afectivo y los docentes deben de incorporar constantemente a los padres y/o madres de familia en la gestión formativa, y socio pedagógica; finalmente Tamaris (2013) concluye que se debe dar importancia al acompañamiento de todos los papás y mamás de la institución en la gestión administrativa y deberá estar en el reglamento interno de las instituciones educativas.

En las principales dimensiones de la variable satisfacción donde (Johnson & Fornell 1995, citado por, Yrigoyen 2018) menciona que el modelo ASCI de satisfacción al cliente está conformada por dos fragmentos primordiales, teniendo como objetivo valorar el grado de tranquilidad de los usuarios, en relación al servicio prestado.

El modelo ASCI nos ofrece una medición unificado y autónomo de la experiencia del consumidor. Fue ejecutada mediante un cuestionario para evidenciar y dilucidar la satisfacción del cliente.

En las economías y políticas actuales está tomando importancia el modelo ASCI, ya que sus tipologías muestran un enfoque integral para el mejor progreso y amplitud en sus características. Seguidamente se detallan las dimensiones mencionadas:

**Expectativas del cliente:** Es la visión que los consumidores esperan obtener en el servicio o producto brindado, esto se genera gracias a los compromisos, promesas, convenios y promociones que hacen las organizaciones con la intención de sumar más presencia en el mercado industrial, donde también los consumidores se ven cautivados por las impactantes publicidades y la organización debe estar en capacidad de cumplir esas expectativas.

**Calidad percibida:** Es la conducta que poseen los consumidores en la post comercialización, se basa en examinar el grado de complacencia que demuestran los usuarios ante la vivencia obtenida a lo largo de la atención brindada, sin embargo, es fundamental que las organizaciones cuiden su imagen y credibilidad brindando un óptimo servicio de calidad y cumplir con las expectativas.

**Quejas:** Es el sentir del comprador ante la disconformidad del servicio o bien adquirido, la ausencia de quejas es señal que la organización avanza. Podemos decir que esta dimensión es muy importante para la empresa, ya que tiene la oportunidad

para optimizar molestias del servicio o atención.

Confianza del cliente: Son respuestas prósperas y de buenos referentes por el servicio recibido, la empresa busca de establecer un vínculo de armonía fuerte, construyendo vínculos comerciales entre el servidor y el consumidor. Todo ello conlleva a la mejora de la organización en el mercado laboral.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo y nos apoyamos en Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) donde se comprobó las hipótesis a través de la recopilación de los datos informativos y posteriormente fue llevado al proceso estadístico buscando la mayor objetividad posible. Asimismo, la investigación es de tipo aplicada, ya que depende de sus descubrimientos y aporte de las teorías, en donde buscara comprobar la teoría con la realidad. Tamayo (2003). Por otra parte, es de nivel explicativo y de diseño no experimental, transversal, correlacional causal, exclusivamente se obtendrá la información, no se encontrará ni un dominio sobre las variables por parte de la persona que realiza la investigación, como fue mencionado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), donde nos dice que en un estudio no experimental se realiza la observación o se mide los fenómenos y variables en su contexto natural, para luego ser analizadas y comparadas. Por último, es Correlacional causal, los datos serán obtenidos en un solo instante, esto contribuirá a establecer la influencia de las variables, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) nos menciona que los diseños son útiles para establecer relación entre dos a más variables en un solo tiempo; en algunos casos, solamente en modo correlacional o causa-efecto.

**Figura 1. Representación Correlacional causal**



Dónde

M = Muestra

Ox = Gestión de calidad del servicio educativo

Oy = Satisfacción de los padres de familia

I = Influencia

*Fuente:* Adecuado de Hernández- Sampieri y Mendoza (2018).

### 3.2 Variables y operacionalización

Para operacionalizar nuestra variable independiente Gestión de calidad del servicio educativo, nos apoyamos en (Parasuraman 1993, citado en gomez 2018), el cual señala cinco dimensiones las cuales se detallan en el cuadro. Estas dimensiones serán de mucha importancia para nuestra investigación.

**Tabla 1**

*Dimensiones de Gestión de calidad del servicio educativo*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Elementos físicos	- Infraestructura	1, 2, 3, 4	Likert
	- Material de información		
Fiabilidad	- Efectividad	5,6,7,8	1 = Totalmente en desacuerdo
	- Calidad garantizada		
Capacidad de respuesta	- Atención eficaz	9,10,11,12	2 = En desacuerdo
	- Personal competente		
Seguridad	- Confianza	13,14,15,16	3 = Indiferente
	- Honestidad		
Empatía	- Comprensión	17,18,19,20	4 = De acuerdo
	- Comunicación		
			5 = Totalmente de acuerdo

*Fuente:* Elaboración propia

Por otro parte, tenemos a la variable dependiente: Satisfacción de los padres de familia, que según Lizano (2018), la satisfacción del cliente es uno de los primordiales indicadores de calidad de un servicio, las características propias de un servicio, la relación entre percepción y expectativa en relación a cada usuario particular.

Así mismo, al operacionalizar esta variable, nos basamos en (Johnson & Fornell 1995, citado por, Yrigoyen 2018) donde menciona que el modelo ASCI de satisfacción al cliente está conformada por dos fragmentos primordiales, teniendo como objetivo evaluar el grado de tranquilidad de los clientes, en relación al producto o servicio prestado. Donde mencionó cinco dimensiones como son: Expectativa del cliente, calidad percibida, quejas y confianza del cliente.

**Tabla 2**

*Dimensiones de satisfacción de los padres de familia*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
Expectativas del cliente	- Servicio brindado	1, 2, 3, 4	Likert
	- Experiencias acontecidas		
Calidad percibida	- Predisposición	5,6,7,8	1 = Totalmente en desacuerdo
	- Resultados obtenidos		
Quejas	- Atención de reclamos	9,10,11,12	2 = En desacuerdo
	- Solución de quejas		
Confianza del cliente	- Estabilidad del cliente	13,14,15,16	3 = Indiferente
	- Beneficios		
			4 = De acuerdo
			5 = Totalmente de acuerdo

*Fuente: Elaboración propia.*

### 3.3 Población, muestra y muestreo

Hernández-Sampieri y Mendoza, (2018) menciona que la población es estimada como la totalidad de todos los casos que concuerdan con una serie de delimitaciones, por lo tanto, las personas tienen intereses en común los cuales son observadas y estudiadas. De este modo la población de nuestra investigación estará conformada por 150 padres.

**Tabla 3**

*Población de padres de familia de una Institución Educativa*

<b>Institución Educativa</b>	<b>Número de padres de familia</b>
Primer grado	29
Segundo grado	29
Tercer grado	25
Cuarto grado	25
Quinto grado	20
Sexto grado	22
<b>Total</b>	<b>150</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) La muestra es conformada por un subgrupo de la población del cual se recogen datos, los cuales deberán de ser representativos. En consecuencia, la muestra del estudio de investigación se presenta de la siguiente manera:

**Tabla 4**

*Muestra de estudio.*

<b>Institución Educativa</b>	<b>Total</b>
Padres de familia	108

Para esta investigación el tipo de muestra que se empleó fue un muestreo no

probabilístico, que según Lopez (2004), todos los integrantes que componen una determinada población carecen de la misma oportunidad de ser seleccionados porque se desconoce la probabilidad de elección de cada elemento de la población.

Fórmula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Donde:

N= es la población

Z= nivel de confiabilidad 1.96

P= posibilidad de tener éxito 0.5

Q= posibilidad de obtener fracaso 0.5

d= tolerancia de error 0.05

La muestra estará conformada por 108 padres, donde sus menores hijos se encuentran con la matrícula actualizada en la institución educativa.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada para esta investigación fue la encuesta. López y Fachelli (2017) mencionan que la encuesta es una técnica que es utilizada para la obtención de datos informativos mediante interrogantes, consiguiendo información que acontecen del problema de investigación. El recojo de nuestro cuestionario se realizará mediante la plataforma Google forms.

De igual manera, para la recopilación de la información se ha considerado como instrumento el cuestionario, en este sentido, Bourke (2016) nos dice que el cuestionario consiste en un conjunto de interrogantes con el fin de recolectar información para medir una o más variables.

### **3.5 Procedimientos**

Para recoger los datos informativos, la técnica utilizada es la encuesta y el instrumento el cuestionario. Para llevar a cabo esta recopilación de datos se hizo de manera virtual, de igual forma se aplicó por medio de la Escala de Likert, como menciona (Bertram 2008, citado en Matas, 2018). La escala “es un instrumento donde las personas encuestadas manifiestan su punto de vista frente a una aseveración por medio de una escala”. El formulario virtual fue enviado a los padres de familia mediante Google Formulario, donde anteriormente fue absuelta las dudas y consultas y teniendo como mediador a los tutores de la institución educativa. Una vez recibido las respuestas, se construirá una base de datos donde se procesarán mediante la estadística, para más adelante, comprobar la correlación de ambas variables.

### **3.6 Método de análisis de datos**

La información recogida, fue examinado por el software SPSS v20, donde posteriormente se analizó estadísticamente para la respectiva prueba de hipótesis. Una vez obtenida la información se realizó el procesamiento de cada una de las variables de nuestra investigación, para más adelante detallar el análisis descriptivo de las variables ya mencionadas. Gamboa (2017) la estadística se divide en dos ramas primordiales, descriptiva e inferencial, la primera se encarga de la recolección, organización, presentación de los datos e interpretación de los mismo. De igual manera se encarga de arribar conclusiones validas y tomar decisiones razonables para la inducción o generalización de nuevos conocimientos.

### **3.7 Aspectos Éticos**

Los elementos éticos y morales son fundamentales para lograr desarrollar un adecuado de un estudio o trabajo de investigación. Es por eso que, el trabajo de investigación realizado garantizará la calidad ética de la investigación, tomando en

cuenta las normas éticas de buena voluntad y dejando de lado toda negatividad. Asimismo (Del Castillo y Rodríguez, 2018) nos dice que cuando se concibe una investigación debe responder a una necesidad ante la cual se buscara la verdad a través del conocimiento, para ello es indispensable que todo trabajo de investigación tenga una fundamento ético que garantizará el bien del ser humano y la sociedad.

Otro punto importante a considerar en lo que respecta a aspectos éticos, fue la validez científica, que según Vázquez (2006) refiere que debe ser elaborada con un método conveniente que afirme que los resultados responderán a las interrogantes que se originaron al iniciar el estudio de investigación.

Los procesos de la ética componen un factor primordial en la formación, dado que, la ética aplicada al campo de la educación, ya que brinda un aporte los fundamentos teóricos, metodológicos y normativos sobre la moral y los valores para lograr una educación integral. (Paz, 2018)

Para realizar la investigación de las dos variables, se tuvo en cuenta la autonomía de la participación, confiabilidad, y se respetó el anonimato; por otra parte, no se realizó intervención alguna en la recopilación de los datos de investigación.

## IV. RESULTADOS

### Prueba de normalidad

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad para la variable Gestión de calidad del servicio educativo*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Elementos físicos	,149	108	,000	,959	108	,002
Fiabilidad	,173	108	,000	,934	108	,000
Capacidad de respuesta	,205	108	,000	,913	108	,000
Seguridad	,167	108	,000	,927	108	,000
Empatía	,141	108	,000	,941	108	,000
Gestión de calidad	,089	108	,036	,969	108	,013

a. Corrección de la significación de Lilliefors

### Interpretación

Al realizar la prueba de normalidad Kolmogorov- Smirnov para las dimensiones de la variable Gestión de calidad del servicio educativo, incluyendo esta misma variable, se ha obtenido probabilidades menores a 0.05 lo que indica distribución no normal. Por lo que se hizo el uso de la estadística no paramétrica.

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad para la variable Satisfacción de los padres de familia*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Expectativa del cliente	,200	108	,000	,920	108	,000
Calidad percibida	,191	108	,000	,920	108	,000
Quejas	,225	108	,000	,930	108	,000
Confianza del cliente	,184	108	,000	,919	108	,000
Satisfacción de los padres	,170	108	,000	,952	108	,001

a. Corrección de la significación de Lilliefors

## Interpretación

Al realizar la prueba de normalidad Kolmogorov- Smirnov para las dimensiones de la variable Satisfacción de los padres de familia, incluyendo esta misma variable, se ha obtenido probabilidades menores a 0.05 lo que indica distribución no normal. Por lo que se hizo el uso de la estadística no paramétrica.

## Estadística descriptiva

**Tabla 7**

*Gestión de calidad del servicio educativo para la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa, Arequipa, 2021*

Gestión de calidad del servicio educativo	Satisfacción de los padres de familia							
	Básico		Intermedio		Avanzado		Total	
	Padres	%	Padres	%	Padres	%	Padres	%
Básico	0	0,0%	2	1,9%	0	0,0%	2	1,9%
Intermedio	2	1,9%	22	20,4%	7	6,5%	31	28,7%
Avanzado	0	0,0%	7	6,5%	68	63,0%	75	69,4%
Total	2	1,9%	31	28,7%	75	69,4%	108	100,0%

## Interpretación

El 63,0% de los padres de familia de una institución educativa, Arequipa, 2021 manifiestan un nivel avanzado de gestión de calidad de servicio educativo y a la vez un nivel avanzado de Satisfacción de los padres de familia. Por otro lado, un 1,9% de los padres de familia de una institución educativa, Arequipa, 2021 manifiestan un grado básico de gestión de calidad de servicio educativo, por otra parte, manifiesta un nivel básico de Satisfacción de los padres de familia.

**Tabla 8**

*Gestión de calidad del servicio educativo y elementos físicos de una institución educativa, Arequipa, 2021*

Gestión de calidad del servicio educativo	Elementos físicos							
	Básico		Intermedio		Avanzado		Total	
	Padres	%	Padres	%	Padres	%	Padres	%
Básico	0	0,0%	2	1,9%	0	0,0%	2	1,9%
Intermedio	1	0,9%	26	24,1%	4	3,7%	31	28,7%
Avanzado	0	0,0%	6	5,6%	69	63,9%	75	69,4%
Total	1	0,9%	34	31,5%	73	67,6%	108	100,0%

### Interpretación

El 63,9% de los padres de familia de una institución educativa, Arequipa, 2021 manifiestan un nivel avanzado de gestión de calidad de servicio educativo y a la vez un nivel intermedio de elementos físicos en cuanto infraestructura y material de información. Por otro lado, un 0,9% de los padres de familia de una institución educativa, Arequipa, 2021 manifiestan un grado básico de gestión de calidad de servicio educativo, por otra parte, manifiesta un nivel intermedio de elementos físicos.

**Tabla 9**

*Gestión de calidad del servicio educativo y fiabilidad de una institución educativa, Arequipa, 2021*

Gestión de calidad del servicio educativo	Fiabilidad							
	Básico		Intermedio		Avanzado		Total	
	Padres	%	Padres	%	Padres	%	Padres	%
Básico	2	1,9%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,9%
Intermedio	1	0,9%	19	17,6%	11	10,2%	31	28,7%
Avanzado	0	0,0%	4	3,7%	71	65,7%	75	69,4%
Total	3	2,8%	23	21,3%	82	75,9%	108	100,0%

### Interpretación

El 65.7 % de los padres de familia de una institución educativa, Arequipa, 2021 manifiestan un nivel avanzado de gestión de calidad de servicio educativo y a la vez un nivel avanzado de fiabilidad en cuanto efectividad y calidad garantizada. Por otro lado, un 0,9% de los padres de familia de una institución educativa, Arequipa, 2021 manifiestan un grado básico de gestión de calidad de servicio educativo, por otra parte, manifiesta un nivel intermedio de fiabilidad.

**Tabla 10**

*Gestión de calidad del servicio educativo y capacidad de respuesta de una institución educativa, Arequipa, 2021*

Gestión de calidad del servicio educativo	Capacidad de respuesta							Total	
	Básico		Intermedio		Avanzado		Padres		%
	Padres	%	Padres	%	Padres	%			
Básico	1	0,9%	1	0,9%	0	0,0%	2	1,9%	
Intermedio	2	1,9%	16	14,8%	13	12,0%	31	28,7%	
Avanzado	0	0,0%	6	5,6%	69	63,9%	75	69,4%	
Total	3	2,8%	23	21,3%	82	75,9%	108	100,0%	

### Interpretación

El 63.9 % de los padres de familia de una institución educativa, Arequipa, 2021 manifiestan un nivel avanzado de gestión de calidad de servicio educativo y a la vez un nivel avanzado de capacidad de respuesta en cuanto atención eficaz y personal competente. Por otro lado, un 0,9% de los padres de familia de una institución educativa, Arequipa, 2021 manifiestan un grado básico de gestión de calidad de servicio educativo, por otra parte, manifiesta un nivel básico de fiabilidad.

**Tabla 11**

*Gestión de calidad del servicio educativo y seguridad de una institución educativa, Arequipa, 2021*

Gestión de calidad del servicio educativo	Seguridad							
	Básico		Intermedio		Avanzado		Total	
	Padres	%	Padres	%	Padres	%	Padres	%
Básico	2	1,9%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,9%
Intermedio	1	0,9%	18	16,7%	12	11,1%	31	28,7%
Avanzado	0	0,0%	1	0,9%	74	68,5%	75	69,4%
Total	3	2,8%	19	17,6%	86	79,6%	108	100,0%

### Interpretación

El 68.5 % de los padres de familia de una institución educativa, Arequipa, 2021 manifiestan un nivel avanzado de gestión de calidad de servicio educativo y a la vez un nivel avanzado de seguridad en cuanto a confianza y honestidad. Por otro lado, un 0,9% de los padres de familia de una institución educativa, Arequipa, 2021 manifiestan un grado intermedio de gestión de calidad de servicio educativo, por otra parte, manifiesta un nivel básico de seguridad.

**Tabla 12**

*Gestión de calidad del servicio y empatía de una institución educativa, Arequipa, 2021*

Gestión de calidad del servicio educativo	Empatía							
	Básico		Intermedio		Avanzado		Total	
	Padres	%	Padres	%	Padres	%	Padres	%
Básico	2	1,9%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,9%
Intermedio	2	1,9%	20	18,5%	9	8,3%	31	28,7%
Avanzado	0	0,0%	6	5,6%	69	63,9%	75	69,4%
Total	4	3,7%	26	24,1%	78	72,2%	108	100,0%

## Interpretación

El 63.9% de los padres de familia de una institución educativa, Arequipa, 2021 manifiestan un nivel avanzado de gestión de calidad de servicio educativo y a la vez un nivel avanzado de empatía en cuanto a comprensión y comunicación. Por otro lado, un 1,9% de los padres de familia de una institución educativa, Arequipa, 2021 manifiestan un nivel básico de gestión de calidad de servicio educativo, por otra parte, manifiesta un nivel básico de seguridad.

## Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

H0 La gestión de calidad del servicio educativo no influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021

H1 La gestión de calidad del servicio educativo influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021

### Tabla 13

*Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis general*

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,389
Nagelkerke	,522
McFadden	,360

Función de vínculo: Logit.

El  $R^2$  de nagelkerke (regresión ordinal) indica que las estimaciones se ajustaron al modelo, es decir, que cuando exista una óptima gestión de calidad del servicio educativo, la satisfacción de los padres de familia será máxima. Esto se indica con la variación de satisfacción de los padres de familia en 52.2%.

**Tabla 14***Estimaciones de los parámetros de la hipótesis general*

		Estimaciones de los parámetros						
		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Gestión de calidad del servicio educativo = 1,00]	-6,440	,888	52,584	1	,000	-8,180	-4,699
	[Gestión de calidad del servicio educativo = 2,00]	-2,275	,397	32,816	1	,000	-3,054	-1,497
	[Satisfacción de los padres de familia=1,00]	-4,358	1,780	5,994	1	,014	-7,846	-,869
Ubicación	[Satisfacción de los padres familia=2,00]	-3,562	,586	36,960	1	,000	-4,710	-2,413
	[Satisfacción de los padres de familia=3,00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

Es conclusión, la gestión de calidad del servicio educativo influye en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021 ( $p < 0.05$ )

### Hipótesis específica 1

**Ho:** La gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión elementos físicos no influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021

**H1:** La gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión elementos físicos no influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021

**Tabla 15**

*Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 1*

<i>Pseudo R-cuadrado</i>	
Cox y Snell	,437
Nagelkerke	,586
McFadden	,419

Función de vínculo: Logit

El  $R^2$  de nagelkerke (regresión ordinal) indica que el porcentaje de variación de elementos físicos en 58.6%. Es decir, que la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión elementos físicos, influye en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021.

**Tabla 16**

*Estimaciones de los parámetros de la hipótesis específica 1*

		<b>Estimaciones de los parámetros</b>						
		Estimación	Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
		n	típ.				Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Satisfacción de los padres familia = 1,00]	-6,865	,919	55,847	1	,000	-8,665	-5,064
	[Satisfacción de los padres de familia2 = 2,00]	-2,611	,464	31,728	1	,000	-3,520	-1,703
Ubicación	[Elementos físicos1=1,00]	-4,738	2,500	3,591	1	,058	-9,639	,163
	[Elementos físicos1=2,00]	-3,989	,629	40,288	1	,000	-5,221	-2,758
	[Elementos físicos1=3,00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

Es conclusión, la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión elementos físicos influye en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021 ( $p < 0.05$ ).

### **Hipótesis específica 2**

**Ho:** La gestión de calidad servicio educativo en su dimensión fiabilidad no influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021

**H1:** La gestión de calidad servicio educativo en su dimensión fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021

### **Tabla 17**

*Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 2*

<i>Pseudo R-cuadrado</i>	
Cox y Snell	,372
Nagelkerke	,498
McFadden	,339

Función de vínculo: Logit.

El  $R^2$  de nagelkerke (regresión ordinal) indica que el porcentaje de variación de fiabilidad es 49,8%. Es decir, que la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión fiabilidad, influye en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021.

**Tabla 18***Estimaciones de los parámetros de la hipótesis específica 2*

		Estimaciones de los parámetros						
		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Satisfacción de los padres de familia = 1,00]	-6,709	1,129	35,340	1	,000	-8,921	-4,497
	[Satisfacción de los padres de familia = 2,00]	-1,866	,324	33,142	1	,000	-2,502	-1,231
Ubicación	[Fiabilidad=1,00]	-6,060	1,618	14,033	1	,000	-9,231	-2,890
	[Fiabilidad=2,00]	-3,461	,638	29,454	1	,000	-4,711	-2,211
	[Fiabilidad=3,00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

Es conclusión, la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión fiabilidad influye en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021 ( $p < 0.05$ )

### Hipótesis específica 3

Ho: La gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión capacidad de respuesta no influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021

H1: La gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021

**Tabla 19***Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 3*

<i>Pseudo R-cuadrado</i>	
Cox y Snell	,201
Nagelkerke	,269
McFadden	,163

Función de vínculo: Logit.

El R<sup>2</sup> de nagelkerke (regresión ordinal) indica que el porcentaje de variación de capacidad de respuesta en 26.9%. Es decir, que la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión capacidad de respuesta, influye en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021.

**Tabla 20***Estimaciones de los parámetros de la hipótesis específica 3*

<b>Estimaciones de los parámetros</b>								
		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Satisfacción de los padres de familia = 1,00]	-5,535	1,045	28,057	1	,000	-7,584	-3,487
	[Satisfacción de los padres de familia = 2,00]	-1,422	,279	25,977	1	,000	-1,969	-,875
Ubicación	[Capacidad de respuesta=1,00]	-4,928	1,527	10,417	1	,001	-7,921	-1,936
	[Capacidad de respuesta=2,00]	-1,911	,509	14,113	1	,000	-2,908	-,914
	[Capacidad de respuesta=3,00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

Es conclusión, la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021 ( $p < 0.05$ )

#### **Hipótesis específica 4**

Ho: La gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión seguridad no influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en la institución educativa, Arequipa, 2021

H1: La gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión seguridad influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en la institución educativa, Arequipa, 2021

#### **Tabla 21**

*Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 4*

<i>Pseudo R-cuadrado</i>	
Cox y Snell	,221
Nagelkerke	,296
McFadden	,182

Función de vínculo: Logit

El  $R^2$  de nagelkerke (regresión ordinal) indica que el porcentaje de variación de seguridad es 29.6%. Es decir, que la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión seguridad, influye en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021.

**Tabla 22***Estimaciones de los parámetros de la hipótesis específica 4*

		Estimaciones de los parámetros						
		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Satisfacción de los padres de familia = 1,00]	-5,630	1,054	28,537	1	,000	-7,696	-3,564
	[Satisfaccionpadresfamilia 2 = 2,00]	-1,405	,271	26,881	1	,000	-1,937	-,874
Ubicación	[Seguridad=1,00]	-5,015	1,539	10,619	1	,001	-8,031	-1,999
	[Seguridad=2,00]	-2,246	,562	15,975	1	,000	-3,347	-1,144
	[Seguridad=3,00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

Es conclusión, la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión seguridad influye en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021 ( $p < 0.05$ )

### Hipótesis específica 5

H0: La gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión empatía no influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en la institución educativa, Arequipa, 2021

H1: La gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión empatía influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en la institución educativa, Arequipa, 2021

**Tabla 23***Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 5*

<i>Pseudo R-cuadrado</i>	
Cox y Snell	,221
Nagelkerke	,296
McFadden	,182

Función de vínculo: Logit

El  $R^2$  de nagelkerke (regresión nominal) indica que el porcentaje de variación de empatía en 29.6%. Es decir, que la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión empatía, influye en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021.

**Tabla 24***Estimaciones de los parámetros de la hipótesis específica 5*

<b>Estimaciones de los parámetros</b>								
		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Satisfacción de los padres de familia = 1,00]	-5,353	,839	40,733	1	,000	-6,997	-3,709
	[Satisfacción de los padres de familia = 2,00]	-1,615	,304	28,172	1	,000	-2,211	-1,019
Ubicaci ón	[Empatía=1,00]	-3,484	1,221	8,149	1	,004	-5,876	-1,092
	[Empatía=2,00]	-2,189	,505	18,824	1	,000	-3,178	-1,200
	[Empatía=3,00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

Es conclusión, la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión empatía influye en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021 ( $p < 0.05$ )

## V. DISCUSIÓN

Este trabajo tiene la intención de determinar la influencia de la gestión de calidad del servicio en la satisfacción de los padres de familia. Asimismo, después de procesar los datos de la investigación y determinar en las tablas, se estará dando a conocer la discusión de las principales observaciones de este presente estudio.

Del resultado que se ha obtenido de la hipótesis general, nos indica que la gestión de calidad del servicio educativo influye positivamente en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa, Arequipa, 2021. Asimismo, el valor de Nagelkerke=0,522, consintió indicar que el porcentaje de variación a la variable gestión de calidad del servicio educativo en un 52.2%, los resultados manifiestan similitud con la investigación de Gomez (2018) donde concluye con la relación afirmativa entre las dos variables de la investigación. Este estudio guarda relación con nuestra investigación, ya que llevar una adecuada gestión de calidad en una institución es vital para desarrollar el buen desempeño, por ello se debe desarrollar estrategias que involucren a toda la organización. La implementación de la norma ISO 9001-2015 favorece en la obtención de la certificación de calidad, donde esta norma permite distinguir la organización mediante la satisfacción del cliente.(Gutiérrez y Playonero, 2019)

Para lograr una mejora en la calidad de servicio en la institución educativa nos apoyamos en (Lovelock citado por Villalba, 2013), donde manifiesta que, la calidad de servicio no solo está relacionado con la venta, sino también, con todo el proceso que debe generar relaciones con el usuario vía medios de comunicación y que todo ello debe estar planificado con dos objetivos claros: la satisfacción y la eficiencia en la operación. ).

Además, Solano y Lopez (2016) nos dice que, el personal que brinda el servicio es parte fundamental para conseguir objetivos formulados por las instituciones y/o

organizaciones, es por eso que los directivos de las instituciones deben de estimular y ayudar al personal para que mantengan su atención centrada en las necesidades de los usuarios, logrando que adquieran un óptimo nivel de voluntad de ayudar y con ello lograr la satisfacción de los usuarios y así también ellos compartir esas experiencias.

Cada cliente o usuario es desemejante y sus necesidades de igual forma, es por ello que también se debe tener en consideración estos aspectos para realizar mejora en los servicios que se brinda. (Quintana 2018).

Para Paride (2017) nos dice que la satisfacción del usuario es primordial para una mejora continua ya que nos facilita la detección de áreas críticas en las que se debe realizar la intervención inmediata, asimismo la satisfacción es una herramienta de gestión que nos sirve para realizar la orientación para transformar aspectos organizativos, culturales y técnicos.

De la misma manera, Mendez (2018) la satisfacción del cliente está llegando a convertirse en uno de los objetivos primordiales para todas las instituciones que busquen una relación optima con el usuario, llegando a considerare uno de las principales características que se debe mejorar.

De la misma forma Mejias y Godoy (2020) nos menciona que la satisfacción está influido positivamente por la evaluación que se realiza al producto o servicio. Para un servicio que presta una institución, las características más relevantes pueden ser, el personal que atiende, los horarios de atención, la infraestructura, entre otros.

En referencia a la hipótesis especifica 1, se verificó que la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión elementos físicos influye en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021. Según los resultados obtenidos de Nagelkerke indica que el porcentaje de variación de elementos físicos en

58.6%, las manifestaciones presentan similitud con el trabajo de investigación de Maliza (2018) con su investigación gestión de calidad y satisfacción de los usuarios en las direcciones distritales de educación, comprobó que la gestión de calidad es muy importante para llevar a cabo un buen desempeño organizacional. De la misma manera es similar con el trabajo de investigación de Ramos (2016) en donde presenta un proyecto de un programa de calidad de gestión de para fortalecer la atención al usuario en la unidad de gestión educativa. El autor concluye que los servicios exponen el descontento en lo que respecta a: unos servicios básicos inadecuados y la falta de actualización de equipos tecnológicos, los cuales dificultan brindar un adecuado servicio de calidad.

En referencia a la hipótesis específica 2, la gestión de calidad servicio educativo en su dimensión fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021. Según los resultados obtenidos de Nagelkerke indica que el porcentaje de variación fiabilidad en 49.8%. La investigación presenta afinidad con la investigación de Fernández y Torres (2020) mediante su trabajo investigativo de nombre perspectiva de la calidad de servicio y satisfacción. El investigador concluye que se produce una relación muy fuerte entre las dos variables. De igual manera existe semejanza con los estudios de Ramos (2016) en su investigación, participación de los padres de familia y su influencia en la gestión institucional, en su estudio concluye que, si el desempeño del personal mejora y la institución utiliza los mecanismos óptimos, mayor será la satisfacción de los padres y recomienda que los directivos y coordinadores realicen esfuerzos donde ayuden a que los padres de familia intervengan en las reuniones realizado sugerencias para que así también la gestión se fortalezca.

En referencia a la hipótesis específica 3, manifiesta que la gestión de calidad servicio educativo en su dimensión capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021. Según los resultados obtenidos de Nagelkerke indica que el porcentaje de variación fiabilidad en 26.9%. la investigación es similar a la de Asimismo Sanchez (2017) con

su investigación: valoración del servicio de calidad al usuario, concluye que el servicio de calidad es la derivación de todo un desarrollo de valoración, en donde los usuarios realizan una comparación de sus percepciones del servicio recibido con las expectativas del mismo y recomienda iniciar con las acciones para poder realizar un fortalecimiento del servicio de calidad.

En referencia a la hipótesis 4, manifiesta que la gestión de calidad servicio educativo en su dimensión seguridad influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021. Según los resultados obtenidos de Nagelkerke indica que el porcentaje de variación fiabilidad en 29.6%. Este trabajo se relaciona con el trabajo de Condori (2021) en su artículo, hacia una gestión de la calidad educativa con equidad, en el cual concluye que las instituciones educativas deben de ser protagonistas de su propio cambio acompañados de un gobierno eficiente, eficaz, equitativo y manejar una comunicación asertiva con a comunidad educativa para asegurar la calidad del bienestar educativo. El presente estudio enfatiza que el servicio de calidad adecuándose al cambio del siglo actual.

Finalmente, en referencia a la hipótesis específica 5, manifiesta que la gestión de calidad servicio educativo en su dimensión empatía influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021. Según los resultados obtenidos de Nagelkerke indica que el porcentaje de variación fiabilidad en 29.6%. la investigación presenta afinidad con la investigación de Macia (2018) en su artículo, principales canales para la comunicación familia-escuela: análisis de necesidades y propuestas de mejora” el cual concluye proponiendo estrategias de comunicación entre familia y docente para que puedan ser implementados a las instituciones previa adecuación a su realidad educativa. Esta dimensión es primordial para realizar una calidad de servicio, ya que, el contacto con el servidor empático facilitara el entendimiento y comprensión de los padres de familia.

Al presentar las discusiones, se evidencia una influencia de las dos variables,

porque la gestión de la calidad de servicio es fundamental para cualquier institución o empresa, brindar un excelente servicio está destinada a tener calidad de usuarios, calidad de colaboradores y una visión de imagen como institución; Por ello es indispensable que la institución dentro de sus políticas de trabajo, deben de priorizar recibir una óptima satisfacción de los padres de familia, de igual forma los colaboradores deben conocer el servicio que brinda, los productos y los desempeños que realiza. Del mismo modo, los directivos deben de buscar incentivar buenas relaciones entre todos los que laboran en la institución y los clientes. Por último, la mejora de la calidad de servicio debe realizarse constantemente para más adelante optar por la certificación ISO 21001.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** En base a los resultados estadísticos de regresión ordinal, se concluye que, existe influencia de la gestión de calidad del servicio educativo en la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa, Arequipa, 2021. (Nagelkerke= ,0522).

**Segunda.** En base a los resultados estadísticos de regresión ordinal, se concluye que, existe influencia de la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión elementos físicos en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021. (Nagelkerke= ,0586).

**Tercera.** En base a los resultados estadísticos de regresión ordinal, se concluye que, existe influencia de la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión fiabilidad en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021. (Nagelkerke= ,498).

**Cuarta.** En base a los resultados estadísticos de regresión ordinal, se concluye que, existe influencia de la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021. (Nagelkerke= ,269).

**Quinta.** En base a los resultados estadísticos de regresión ordinal, se concluye que, existe influencia de la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión seguridad en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021. (Nagelkerke= ,296).

**Sexta.** En base a los resultados estadísticos de regresión ordinal, se concluye que, existe influencia de la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión empatía en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021. (Nagelkerke= ,296).

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** Se recomienda a la directora de la institución, realizar una autoevaluación de los servicios que prestan; y con ello, hacer un análisis sobre la gestión de calidad de servicio con el objetivo de mejorar la satisfacción de los padres de familia, para que así se sientan identificados con la institución educativa y puedan compartir experiencias positivas al público externo.

**Segunda.** Se recomienda a los directivos que deben de realizar la inspección constante a sus equipos tecnológicos que se encuentran en los laboratorios de arte, educación física, ciencias.

**Tercera.** Se recomienda a todo el personal que labora en la institución educativa, brindar una información íntegra y transparente, ya sea al enviar comunicados físicos o al entablar una conversación con los padres de familia.

**Cuarta.** Se recomienda a las personas que laboran en la institución educativa, mantener la escucha activa constante hacia los padres de familia y brindar una respuesta positiva, además expresarse de forma asertiva. De igual forma se recomienda contratar personal para realizar el apoyo en secretaría y así prestar una buena atención al cliente.

**Quinta.** Se recomienda al personal de la institución educativa que genere confianza a través de la transparencia en sus informaciones y también actúe de forma honesta, para que así exista bienestar en los padres de familia.

**Sexta.** Se recomienda al personal que labora en la institución brindar una comunicación positiva y orientadora, reconociendo las necesidades y los intereses de los padres y/o madres de familia.

## REFERENCIAS

- Ariza, C. P., & Gómez Godoy, O. F. (2018). Evaluación de la percepción de la seguridad en trabajadores de una empresa del sector de gas natural. *Espacios*, 39(3).
- Atachagua, C. (2020). *Gestion de calidad de atencion y satisfaccion de los usuarios del Hospital tocacha II-1, 2020*. 1–5.
- Beltrán, P. L., & Prieto, W. A. (2021). *Liderazgo, calidad y educación. sistemas de gestión de calidad en ins\_tituciones educativas*. 7, 6.  
<https://www.eumed.net/rev/caribe/index.html>
- Bordalba, M. M. (2018). Principales canales para la comunicación familia-escuela: análisis de necesidades y propuestas de mejora. *Revista Complutense de Educación*, 30(1), 147–165. <https://doi.org/10.5209/rced.56034>
- Canales, J. (2017). Facultad De Ciencias Empresariales Facultad De Ciencias Empresariales. *Tesis Para Obtener Titulo Profesional*, 1, IX.
- Carison, C. (2020). Empatía: Generadora de información para definir retos a resolver. *Boletín Científico de La Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 7(13), 19–21.  
<https://doi.org/10.29057/esat.v7i13.5269>
- Castillo, A., & Becerra, N. (2019). Universidad Peruana Unión Universidad Peruana Unión Organigrama Estructural. *UPeU*, 174.  
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2671>
- Casto, H., McGrath, B., Sipple, J. W., & Todd, L. (2016). “Community Aware” education policy: Enhancing individual and community vitality. *Education Policy Analysis Archives*, 24, 50. <https://doi.org/10.14507/epaa.24.2148>
- Condori, L. (2021). Hacia una gestión de la calidad educativa con equidad. *Artículo de Divulgación*, January, 0–8.  
[https://www.researchgate.net/profile/Juan\\_Luis\\_Gutierrez/publication/348346384\\_hacia\\_una\\_gestion\\_de\\_la\\_calidad\\_educativa\\_con\\_equidad/links/5ff8fd48299bf1408880ec95/hacia-una-gestion-de-la-calidad-educativa-con-equidad.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Juan_Luis_Gutierrez/publication/348346384_hacia_una_gestion_de_la_calidad_educativa_con_equidad/links/5ff8fd48299bf1408880ec95/hacia-una-gestion-de-la-calidad-educativa-con-equidad.pdf)
- Coronado, A., & Karen, V. (2018). *Hospitalizado En Pediatría Del Hospital Regional Lambayeque , 2017 Hospitalizado En Pediatría Del Hospital*.

- Del Castillo, D., & Rodriguez, T. N. (2018). La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. *Acta Médica Del Centro*, 12(2), 213–227.
- Duarte, C. (2017). *De Atención Recibida En Hospitalizacion Pediatrica*. 72.
- Fernández, R. R., & Torres, M. (2020). *Percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Hno. Victorino Elorz Goicoechea”*. Cajamarca, 2019.  
[http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/upagu/1244/tesis\\_FINAL\\_Fernandez y Torres \(1\).pdf?sequence=1](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/upagu/1244/tesis_FINAL_Fernandez_y_Torres_(1).pdf?sequence=1)
- Fuentes, D., & Chapis, E. (2019). Sistemas de calidad enfocado en las normas iso 9001 y 21001. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 313–318.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n3/2218-3620-rus-11-03-186.pdf>
- Fúnez, D. (2014). *La gestión escolar y la participación de los padres de familia en el proceso educativo de sus hijos*. 1–91.
- Gamboa, Mi. (2017). *Vista de Nanotecnología aplicada a la medicina*.  
<http://revistas.usbbog.edu.co/index.php/GuillermoOckham/article/view/606/406>
- Gil Alvarez, J. L., Leon Gonzales, J. L., & Morales cruz, M. (2017). *Los paradigmas de investigación educativa, desde una perspectiva crítica* (pp. 72–74).  
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/476>
- Gomez, N. S. (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Padres de Familia en la Institución Educativa Privada Cristo de la Paz Lurigancho Chosica, 2018. *Tesis Para Obtener Titulo Profesional*, 1, 67. file:///C:/Users/Mundo-PC/Downloads/marketing digital 2.pdf
- Gonzales Carachule, L., & Huanca, E. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. *Universidad Tecnológica Del Perú*, 1–174.  
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero Gonzales\\_Elena Huanca\\_Tesis\\_Titulo Profesional\\_Titulo Profesional\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero_Gonzales_Elena_Huanca_Tesis_Titulo_Profesional_Titulo_Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gonzales, F., Frias, A. R., & Gómez, D. G. (1999). *Modelo europeo de gestión de calidad*. 319, 353–364.
- Group, M. (2018). *ISO 21001:2018 (traducción oficial)*. 2018. www.iso.org

- Gryna, F., Chua, R., & DeFeo, J. (2007). *Método Juran Análisis y planteamiento de la calidad*.
- Gutiérrez, J., & Playonero, D. (2019). Mejoramiento Del Servicio Al Cliente. *Ingeniería Industrial*, 1–12.
- Henao, L. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y Administración*, 65(3), 1–23.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (pp. 387–410).  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández- Metodología de la investigación.pdf>
- Hernández, G. R. (2013). Una mirada psicoeducativa al aprendizaje: ¿qué sabemos y hacia dónde vamos. *Sinética Revista Electrónica de Educación*, 1–19.
- Hernández palma, H., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169–185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Herrero, D. C. (2017). *Análisis de la calidad percibida y satisfacción de participantes a eventos*.
- Johnson, A., & Fornell, C. (1995). 2. La satisfacción del cliente. *Sloan Management Review*, 2, 39. <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>
- Lizano Flores, E., & Villegas Huamani, A. R. (2019). *La satisfacción del cliente como indicador de calidad*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/628122>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2017). Metodología de la Investigación. *Metodología de La Investigación Social Cuantitativa (2015)*, 0(17), 1–47.  
<https://acortar.link/2f5xu>
- Lopez, P. (2004). Población Muestra Y Muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69–74.
- Maliza, W. I. (2018). Gestión de calidad y satisfacción de los usuarios en las direcciones distritales de educación de la provincia de Los Ríos, período 2014-

2016. *Medicina*, 141.  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4082%0Ahttp://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4147/Diaz\\_rc.pdf;jsessionid=CD5A7FF3022F1A5526948369A600356D?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4082%0Ahttp://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4147/Diaz_rc.pdf;jsessionid=CD5A7FF3022F1A5526948369A600356D?sequence=1)
- Manrique-Abril, F. G., & Herrera Amaya, G. M. (2019). Validez y fiabilidad en Colombia del Font Roja job satisfaction questionnaire in Colombia. *Hacia La Promoción de La Salud*, 24(2), 46–59. <https://doi.org/10.17151/hpsal.2019.24.2.5>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: Un estado de la cuestión. *Revista Electronica de Investigacion Educativa*, 20(1), 38–47.  
<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Mejias Acosta, A., & Godoy Duran, E. (2020). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Industrial Data*, 22(2), 18.  
<https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656/945>
- Nunez, L., & Juarez, J. (2018). Comparative Analysis of Service Quality Evaluation Models Based on Their Dimensions and Their Relationship With Customer Satisfaction. *3C Empresa*, 7(1), 49–59.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140–147.  
[https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(05\)80007-7](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(05)80007-7)
- Paride, B. (2017). *La Satisfacción del Cliente*. 1–7.
- Paz, E. J. (2018). Introducción Investigación educativa y Ética. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación-UPSE*, 6(1), 45–51.  
<https://incyt.upse.edu.ec/pedagogia/revistas/index.php/rcpi/article/view/219/255>
- Pérez, D., & Pérez, I. (2006). Marketing. El Producto. Concepto y Desarrollo. *EOI Escuela de Negocios*, 1–66.  
[http://api.eoi.es/api\\_v1\\_dev.php/fedora/asset/eoi:45113/componente45111.pdf](http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:45113/componente45111.pdf)
- Quintana, M. (2018). Estrategias de marketing mix y la calidad del servicio educativo percibido por los padres de familia de una Institución Educativa Privada de la UGEL 06, Ate-Vitarte. *Universidad César Vallejo*, 146.

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12753?show=full>

- Ramos De Pereda, M. (2016). *Propuesta de un programa de gestión de calidad para la mejora de la atención al usuario en la unidad de gestión educativa local 04 trujillo sur este, 2016.*
- Ramos, I. (2016). Participación de los padres de familia y su influencia en la gestión institucional de las instituciones educativas del nivel inicial ugel - canchis - cusco 2015. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.  
*RM\_N\_\_721-2018-Minedu.pdf*. (n.d.).
- Sanchez, aby leticia. (2017). “Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza burger diner de gualan, zacapa.” *Manajemen Asuhan Kebidanan Pada Bayi Dengan Caput Succedaneum Di Rsud Syekh Yusuf Gowa Tahun, 4*, 9–15.
- Solano Barrera, G., & Aceves Lopez, J. N. (2016). Importancia de la calidad del servicio al cliente, para el funcionamiento de las empresas. *Revista El Buzón de Pacioli*, 1(82), 4–13.  
<http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Tamaris, J. (2013). *Participacion de los padres de familia en la gestion educativa institucional*. 1–94.
- Tamayo, M. T. y. (2003). *El proceso de la investigacion cientifica*.  
<https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Vázquez Alonso, Á., Acevedo Díaz, J. A., Manassero Mas, M. A., & Romero, P. A. (2006). Student’s attitudes assessment toward science, technology, and society through a multiple response model | Actitudes del alumnado sobre ciencia, tecnología y sociedad, evaluadas con un modelo de respuesta múltiple. *Revista Electronica de Investigacion Educativa*, 8(2).
- Vilela, J. (2016). Facultad de negocios internacionales. *Universidad Privada Del Norte*, 131. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11291>
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio : un recorrido histórico conceptual , sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades The service quality : A conceptual historical journey , its most representative models and their application in universities. *Universidad Nacional de Colombia*, 20.

file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917.pdf

Yarce, J. (1997). Calidad total en la educación. In *Educación y Educadores* (Vol. 1, Issue 0, pp. 29–32).

Yovera, C., & Rodríguez, J. (2018). El modelo ServQual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica “Teorías, Enfoques y Aplicaciones En Las Ciencias Socialesones En Las Ciencias Sociales,”* 10(22), 26–38.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577557>

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>Título:</b> Gestión de calidad del servicio educativo para la satisfacción de los padres de familia de una Institución Educativa, Arequipa, 2021				
<b>Autor:</b> Jesus Rene Calisaya Sarmiento.				
<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Justificación</b>	<b>Diseño Metodológico</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Justificación teórica</b>	<b>Tipo:</b> Aplicada
¿Cómo influye la gestión de calidad del servicio educativo para la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021?	Determinar la influencia de la gestión de calidad del servicio educativo en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021	La gestión de calidad del servicio educativo influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021	Esta presente investigación busca fundamentar teóricamente a próximas investigaciones que permitan desarrollar los conocimientos de la gestión de calidad del servicio educativo, orientando sus dimensiones como elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía bajo una óptica sistematizada y estructurada que permita satisfacer las necesidades de los padres de familia en cuanto al servicio educativo que brinda la institución educativa.	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Diseño:</b> No experimental, transversal correlacional causal  <b>Nivel:</b> Explicativo
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Especificas</b>	<b>Justificación Práctica</b>	<b>Población:</b> 150 padres de familia
¿Cómo influye la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión elementos físicos para la satisfacción de los padres en una institución educativa, Arequipa, 2021?	Determinar la influencia de la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión elementos físicos en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021	La gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión elementos físicos influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa 2021	Esta investigación adquiere valor práctico porque busca reflexionar sobre la importancia del servicio educativo que debería brindar la institución educativa hacia los padres de familia, en donde impulse a un	<b>Muestro:</b> No probabilística  108 padres de familia
¿Cómo influye la gestión de calidad del servicio educativo en	Determinar la	La gestión de calidad		<b>Línea de investigación:</b> Gestión y calidad educativa

<p>su dimensión fiabilidad para la satisfacción de los padres en una institución educativa, Arequipa, 2021?</p> <p>¿Como influye la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión capacidad de respuesta para la satisfacción de los padres en una institución educativa, Arequipa, 2021?</p> <p>¿Como influye la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión seguridad para la satisfacción de los padres en una institución educativa, Arequipa, 2021?</p> <p>¿Como influye la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión empatía para la satisfacción de los padres en una institución educativa, Arequipa, 2021?</p>	<p>influencia de la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión fiabilidad en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021</p> <p>Determinar la influencia de la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021</p> <p>Determinar la influencia de la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión seguridad en la satisfacción de los padres de familia en la institución educativa, Arequipa, 2021</p> <p>Determinar la influencia de la gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión</p>	<p>servicio educativo en su dimensión fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021</p> <p>La gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021</p> <p>La gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión seguridad influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en la institución educativa, Arequipa, 2021</p> <p>La gestión de calidad del servicio educativo en su dimensión</p>	<p>desempeño eficiente y eficaz en favor de los padres de familia, y así brindar un buen servicio educativo.</p> <p><b>Justificación Metodológica</b> La presente investigación se desarrolla y sustenta en técnicas e instrumentos validados que corroboran las teorías y que a través de ellos se obtienen conclusiones en base a datos reales obtenidos por procesos científicos y métodos estadísticos que demuestran la exactitud y validez de los resultados permitiendo el logro de conclusiones valederas.</p> <p><b>Justificación Social</b> La presente investigación pretende identificar el grado de correlación entre la gestión de calidad de servicio y la satisfacción de los padres de familia, de esta manera identificar las demandas educativas de la sociedad que garantice un óptimo servicio educativo y acorde a los estándares de calidad.</p>	
---	---	--	---	--

	de calidad del servicio educativo en su dimensión empatía en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa, Arequipa, 2021	empatía influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia en la institución educativa, Arequipa, 2021		
--	--	--	--	--

## ANEXO 2

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

<b>Título:</b> Gestión de calidad del servicio educativo para la satisfacción de los padres de familia de una Institución Educativa, Arequipa, 2021 <b>Autor:</b> Jesus Rene Calisaya Sarmiento.						
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1 Gestión de calidad del servicio educativo	Definen a la calidad de servicio como percepción de la atención o servicio, divisada como el juicio del cliente acerca de la excelencia o supremacía de este. Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado por Gómez 2018)	La Gestión de calidad del servicio educativo será medida mediante un cuestionario de 20 ítems; el cual se aplicará a la muestra no probabilística.	Elementos físicos	-Infraestructura de -Material de información	1 - 4	Likert  1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
			Fiabilidad	-Efectividad -Calidad garantizada	5 - 8	
			Capacidad de respuesta	-Atención eficaz -Personal competente	9-12	
			Seguridad	-Confianza -Honestidad	13-16	
			Empatía	-Comprensión -Comunicación	17-20	
Variable 2 Satisfacción de los padres de familia	Mencionan que la satisfacción depositada es característicamente útil para medir el desempeño de las economías actuales que se determinan por la manufactura y consumo de bienes y servicios con	Las Satisfacción de los padres de familia serán medidas mediante un cuestionario de 16 ítems; el cual se aplicará a la muestra no probabilística.	Expectativas del cliente	-Servicio brindado -Experiencias acontecidas	1 - 4	Likert  1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En
			Calidad percibida	-Predisposición -Resultados obtenidos	5 - 8	
			Quejas	-Atención a reclamos -Solución a quejas		

	elevados niveles de diferenciación (Johnson & Fornell, 1995)				9 -12	desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
			Confianza del cliente	-Estabilidad del cliente -Beneficios	13 - 16	

## ANEXO 3

### INSTRUMENTO DE LA VARIABLE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Jesus Rene Calisaya Sarmiento, con Nro. DNI. 48305270, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Gestión de calidad de atención para la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa, Arequipa 2021", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

#### Variable 1: Gestión de calidad de atención.

##### Escala autovalorativa

Totalmente de acuerdo	(TdA) = 5
De acuerdo	(DA) = 4
Indiferente	(I) = 3
En desacuerdo	(ED) = 2
Totalmente en desacuerdo	(TeD) = 1

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V1. Gestión de calidad de atención.	TeD	ED	I	DA	TdA
<b>Dimensión 1: Elementos físicos</b>					
1) La institución garantiza una infraestructura adecuada a los estándares de la calidad					
2) Los materiales educativos (libros) que brinda la I.E. son de buena calidad					
3) Los comunicados informativos que envía la I.E. son entendibles					
4) Los equipos tecnológicos de la I.E. son modernos					
<b>Dimensión 2: Fiabilidad.</b>					
5) Los administrativos de la I.E. lo atienden en un tiempo determinado					
6) El compromiso de los docentes es cumplido en el tiempo oportuno					
7) Los colaboradores de la I.E. tienen un comportamiento confiable					
8) Los colaboradores de la I.E. le explican a detalle las informaciones requeridas					
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta.</b>					
9) En la oficina de secretaria es atendido de una manera óptima.					
10) Los colaboradores de la I.E tienen la disposición para					

ayudarlo					
11) El personal administrativo está capacitado para realizar la atención					
12) Los colaboradores de la I.E. absuelven sus dudas en el momento de la atención					
<b>Dimensión 4: Seguridad.</b>					
13) El personal directivo inspira confianza					
14) Siente seguridad al ingresar a la I.E.					
15) La oficina de secretaria cumple el proceso establecido de los tramites documentarios.					
16) El personal de la I.E. es amable y comprensible					
<b>Dimensión 5: Empatía.</b>					
17) El personal de la I.E. brinda una atención personalizada					
18) El personal comprende sus necesidades					
19) El personal de la I.E atiende en un horario adecuado y se ajusta a sus necesidades					
20) Los docentes de la I.E. brindan una comunicación efectiva					

## ANEXO 4

### INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCION DE LOS PADRES DE FAMILIA

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Jesus Rene Calisaya Sarmiento, con Nro. DNI. 48305270, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Gestión de calidad de atención para la satisfacción de los padres de familia de una institución educativa, Arequipa 2021", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

#### Variable 2: Satisfacción de los padres de familia.

##### Escala autovalorativa

Totalmente de acuerdo	(TdA)	= 5
De acuerdo	(DA)	= 4
Indiferente	(I)	= 3
En desacuerdo	(ED)	= 2
Totalmente en desacuerdo	(TeD)	= 1

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V2. Satisfacción de los padres de familia.	TeD	ED	I	DA	TdA
<b>Dimensión 1: Expectativas del cliente.</b>					
1) Los servicios de la I.E. cumplen sus expectativas					
2) El personal de la I.E cumple con el horario programado para la atención					
3) La I.E. cumple la entrega de material educativo de una manera oportuna					
4) Recomendaría a otra persona sobre la calidad de servicio					
<b>Dimensión 2: Calidad percibida.</b>					
5) El área de atención a los padres de familia es acogedora					
6) El clima laboral de la I.E. refleja ser óptimo					
7) El servicio que ofrece la I.E. es de buena calidad					
8) La I.E. cumple con la fecha de entrega de los tramites documentarios					
<b>Dimensión 3: Quejas.</b>					
9) El personal directivo muestra compromiso para atender sus reclamos					
10) La institución cuenta con el libro de reclamaciones					
11) La I.E. está atento sus consultas y sugerencias					

12) Se siente satisfecho por las soluciones a sus reclamos					
<b>Dimensión 4: Confianza del cliente.</b>					
13) Se siente conforme de ser parte de la comunidad educativa					
14) Los beneficios que brinda la I.E. son de fácil acceso					
15) Se siente beneficiado con las actividades extracurriculares que realiza la I.E.					
16) Ud. Piensa matricular a sus hijos en la I.E. el próximo año					

## ANEXO 5

### CERTIFICADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Mg. Noemi Betty Torres Calderon

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Elementos físicos</b>							
1	La institución garantiza una infraestructura adecuada a los estándares de la calidad	x		x		x		
2	Los materiales educativos (libros) que brinda la I.E. son de buena calidad	x		x		x		
3	Los comunicados informativos que envía la I.E. son entendibles	x		x		x		
4	Los equipos tecnológicos de la I.E. son modernos	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Los administrativos de la I.E. lo atienden en un tiempo determinado	x		x		x		
6	El compromiso de los docentes es cumplido en el tiempo oportuno	x		x		x		
7	Los colaboradores de la I.E. tienen un comportamiento confiable	x		x		x		
8	Los colaboradores de la I.E. le explican a detalle las informaciones requeridas	x		x		x		
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	En la oficina de secretaria es atendido de una manera óptima.	x		x		x		
10	Los colaboradores de la I.E tienen la disposición para ayudarlo	x		x		x		
11	El personal administrativo está capacitado para realizar la atención	x		x		x		
12	Los colaboradores de la I.E. absuelven sus dudas en el momento de la atención	x		x		x		

	<b>Dimensión 4: Seguridad.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El personal directivo inspira confianza	x		x		x		
14	Siente seguridad al ingresar a la I.E.	x		x		x		
15	La oficina de secretaria cumple el proceso establecido de los tramites documentarios.	x		x		x		
16	El personal de la I.E. es amable y comprensible	x		x		x		
	<b>Dimensión 5: Empatía.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	El personal de la I.E. brinda una atención personalizada	x		x		x		
18	El personal comprende sus necesidades	x		x		x		
19	El personal de la I.E atiende en un horario adecuado y se ajusta a sus necesidades	x		x		x		
20	Los docentes de la I.E. brindan una comunicación efectiva	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Noemi Betty Torres Calderon      DNI: 28219827**

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

**20 de Octubre del 2021**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## ANEXO 5

### CERTIFICADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA Mg. Noemi Betty Torres Calderon

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Expectativas del cliente.</b>							
1	Los servicios de la I.E. cumplen sus expectativas	x		x		x		
2	El personal de la I.E cumple con el horario programado para la atención	x		x		x		
3	La I.E. cumple la entrega de material educativo de una manera oportuna	x		x		x		
4	Recomendaría a otra persona sobre la calidad de servicio	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Calidad percibida.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	El área de atención a los padres de familia es acogedora	x		x		x		
6	El clima laboral de la I.E. refleja ser óptimo	x		x		x		
7	El servicio que ofrece la I.E. es de buena calidad	x		x		x		
8	La I.E. cumple con la fecha de entrega de los tramites documentarios	x		x		x		
	<b>Dimensión 3: Quejas.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	El personal directivo muestra compromiso para atender sus reclamos	x		x		x		
10	La institución cuenta con el libro de reclamaciones	x		x		x		
11	La I.E. está atento sus consultas y sugerencias	x		x		x		
12	Se siente satisfecho por las soluciones a sus reclamos	x		x		x		
	<b>Dimensión 4: Confianza del cliente.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Se siente conforme de ser parte de la comunidad educativa	x		x		x		
14	Los beneficios que brinda la I.E. son de fácil acceso	x		x		x		
15	Se siente beneficiado con las actividades extracurriculares que realiza la I.E.	x		x		x		

16	Ud. Piensa matricular a sus hijos en la I.E. el próximo año	x		x		x		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Noemi Betty Torres Calderon      DNI: 28219827**

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

**20 de Octubre del 2021**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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



## ANEXO 7

### CERTIFICADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Mg. Edison Delgado Zuñiga

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Elementos físicos</b>							
1	La institución garantiza una infraestructura adecuada a los estándares de la calidad	x		x		x		
2	Los materiales educativos (libros) que brinda la I.E. son de buena calidad	x		x		x		
3	Los comunicados informativos que envía la I.E. son entendibles	x		x		x		
4	Los equipos tecnológicos de la I.E. son modernos	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Los administrativos de la I.E. lo atienden en un tiempo determinado	x		x		x		
6	El compromiso de los docentes es cumplido en el tiempo oportuno	x		x		x		
7	Los colaboradores de la I.E. tienen un comportamiento confiable	x		x		x		
8	Los colaboradores de la I.E. le explican a detalle las informaciones requeridas	x		x		x		
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	En la oficina de secretaria es atendido de una manera óptima.	x		x		x		
10	Los colaboradores de la I.E tienen la disposición para ayudarlo	x		x		x		
11	El personal administrativo está capacitado para realizar la atención	x		x		x		
12	Los colaboradores de la I.E. absuelven sus dudas en el momento de la atención	x		x		x		
	<b>Dimensión 4: Seguridad.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El personal directivo inspira confianza	x		x		x		

14	Siente seguridad al ingresar a la I.E.	x		x		x		
15	La oficina de secretaria cumple el proceso establecido de los tramites documentarios.	x		x		x		
16	El personal de la I.E. es amable y comprensible	x		x		x		
	<b>Dimensión 5: Empatía.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	El personal de la I.E. brinda una atención personalizada	x		x		x		
18	El personal comprende sus necesidades	x		x		x		
19	El personal de la I.E atiende en un horario adecuado y se ajusta a sus necesidades	x		x		x		
20	Los docentes de la I.E. brindan una comunicación efectiva	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Edison Delgado Zúñiga      **DNI:** 29426414

**Especialidad del validador:** Maestría en Gestión Educativa

**18 de Octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## ANEXO 8

### CERTIFICADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA Mg. Edison Delgado Zuñiga

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Expectativas del cliente.</b>							
1	Los servicios de la I.E. cumplen sus expectativas	x		x		x		
2	El personal de la I.E cumple con el horario programado para la atención	x		x		x		
3	La I.E. cumple la entrega de material educativo de una manera oportuna	x		x		x		
4	Recomendaría a otra persona sobre la calidad de servicio	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Calidad percibida.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	El área de atención a los padres de familia es acogedora	x		x		x		
6	El clima laboral de la I.E. refleja ser óptimo	x		x		x		
7	El servicio que ofrece la I.E. es de buena calidad	x		x		x		
8	La I.E. cumple con la fecha de entrega de los tramites documentarios	x		x		x		
	<b>Dimensión 3: Quejas.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	El personal directivo muestra compromiso para atender sus reclamos	x		x		x		
10	La institución cuenta con el libro de reclamaciones	x		x		x		
11	La I.E. está atento sus consultas y sugerencias	x		x		x		
12	Se siente satisfecho por las soluciones a sus reclamos	x		x		x		
	<b>Dimensión 4: Confianza del cliente.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Se siente conforme de ser parte de la comunidad educativa	x		x		x		
14	Los beneficios que brinda la I.E. son de fácil acceso	x		x		x		

15	Se siente beneficiado con las actividades extracurriculares que realiza la I.E.	x		x		x		
16	Ud. Piensa matricular a sus hijos en la I.E. el próximo año	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Edison Fernando Delgado Zúñiga    DNI: 29426414**

**Especialidad del validador: Maestría en Gestión Educativa**

**18 de Octubre del 2021**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## ANEXO 9

### CERTIFICADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Mg. Fredy Óre Ávalos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Elementos físicos</b>							
1	La institución garantiza una infraestructura adecuada a los estándares de la calidad	X		X		X		
2	Los materiales educativos (libros) que brinda la I.E. son de buena calidad	X		X		X		
3	Los comunicados informativos que envía la I.E. son entendibles	X		X		X		
4	Los equipos tecnológicos son modernos	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad.</b>	X		X		X		
5	Los administrativos de la I.E. lo atienden en un tiempo determinado	X		X		X		
6	El compromiso de los docentes es cumplido en el tiempo oportuno	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los colaboradores de la I.E. tienen un comportamiento confiable	X		X		X		
8	Los colaboradores de la I.E. le explican a detalle las informaciones requeridas	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta.</b>	X		X		X		
9	En la oficina de secretaria es atendido de una manera óptima.	X		X		X		
10	Los colaboradores de la I.E tienen la disposición para ayudarlo	X		X		X		
11	El personal administrativo está capacitado para realizar la atención	X		X		X		
12	Los colaboradores de la I.E. absuelven sus dudas en el momento de la atención	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 4: Seguridad.</b>	X		X		X		
13	El personal directivo inspira confianza	X		X		X		
14	Siente seguridad al ingresar a la I.E.	X		X		X		
15	La oficina de secretaria cumple el proceso establecido de los tramites documentarios.	X		X		X		
16	El personal de la I.E. son amables y comprensibles	X		X		X		
	<b>Dimensión 5: Empatía.</b>	X		X		X		

17	El personal de la I.E. brinda una atención personalizada	X		X		X	
18	El personal comprende sus necesidades	X		X		X	
19	El personal de la I.E atiende en un horario adecuado y se ajusta a sus necesidades	X		X		X	
20	Los docentes de la I.E. brindan una comunicación efectiva	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Fredy Oré Ávalos    DNI: 80067093

Especialidad del validador: Lengua y literatura Mg. En Gestión pública .....

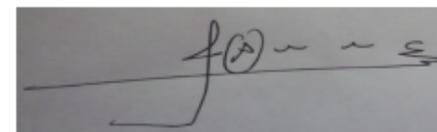
01 de noviembre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## ANEXO 10

### CERTIFICADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA Mg. Fredy Oré Ávalos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Expectativas del cliente.</b>							
1	Los servicios de la I.E. cumplen sus expectativas	X		X		X		
2	El personal de la I.E cumple con el horario programado para la atención	X		X		X		
3	La I.E. cumple la entrega de material educativo de una manera oportuna	X		X		X		
4	Recomendaría a otra persona sobre la calidad de servicio	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Calidad percibida.</b>	X		X		X		
5	El área de atención a los padres de familia es acogedora	X		X		X		
6	El clima laboral de la I.E. refleja ser óptimo	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El servicio que ofrece la I.E. es de buena calidad	X		X		X		
8	La I.E. cumple con la fecha de entrega de los tramites documentarios	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Quejas.</b>	X		X		X		
9	El personal directivo muestra compromiso para atender sus reclamos	X		X		X		
10	La institución cuenta con el libro de reclamaciones	X		X		X		
11	La I.E. está atento sus consultas y sugerencias	X		X		X		
12	Se siente satisfecho por las soluciones a sus reclamos	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 4: Confianza del cliente.</b>	X		X		X		
13	Se siente conforme de ser parte de la comunidad educativa	X		X		X		
14	Los beneficios que brinda la I.E. son de fácil acceso	X		X		X		
15	Se siente beneficiado con las actividades extracurriculares que realiza la I.E.	X		X		X		
16	Ud. Piensa matricular a sus hijos en la I.E. el próximo año	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Fredy Oré Ávalos      **DNI: 80067093**

**Especialidad del validador:** Lengua y literatura Mg. En Gestión pública .....

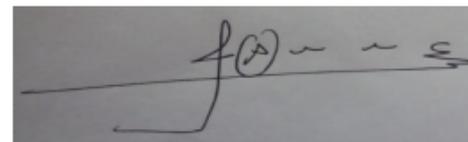
<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

**01 de noviembre del 2021**

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature is stylized and appears to be 'F. Oré Ávalos'.

**Firma del Experto Informante.**

## ANEXO 11

### CONFIABILIDAD MUESTRA PILOTO

El criterio de confiabilidad del instrumento se determina en la presente investigación por el coeficiente de Alfa Cronbach, que fue desarrollado por J L Cronbach. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión la escala de valores que determina la fiabilidad está dada por los siguientes valores.

Con una muestra piloto de 10 padres de familia y se aplicó un cuestionario de 20 preguntas para la variable 1 y un cuestionario de 16 preguntas para la variable 2.

Cuestionario	Valor de confiabilidad	Criterio de confiabilidad
Cuestionario sobre la gestión de calidad del servicio educativo	0.925	Alta
Cuestionario sobre la satisfacción de los padres de familia	0.945	Alta

Dicho esto, podemos indicar que el cuestionario es confiable

## ANEXO 12

### Gestión de calidad del servicio educativo para la satisfacción de los padres de familia de una Institución Educativa, Arequipa, 2021.

El presente cuestionario nos ayudará a determinar la influencia de la gestión de calidad del servicio educativo en la satisfacción de los padres de familia.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente las preguntas formuladas, responda con sinceridad y elija una opción en la alternativa correspondiente.

**NOTA:** El cuestionario tiene fines únicamente académicos manteniendo completa y absoluta discreción.

Gracias por su colaboración.

Acepto responder responder este cuestionario.

- Sí
- No

