



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN**  
**EDUCATIVA**

La calidad de servicio educativo y rendimiento escolar  
según la percepción de los padres de familia en la  
institución educativa Isaías Ardiles, Pachacamac

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa**

**AUTORA:**

Baca Bravo, Luzmila (orcid.org/0000-0002-1721-5118)

**ASESORA:**

Dra. Garro Aburto, Luzmila Lourdes (orcid.org/0000-0002-9453-9810)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y UNIVERSITARIA :**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus  
niveles

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Esta investigación va dedicada para toda mi familia, que en todo momento e instante fue mi apoyo

### **Agradecimiento**

A mi asesora Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto, por su valioso apoyo y sus sabias enseñanzas.

A todas las autoridades de la Universidad César Vallejo, principalmente al Rector Ing. Cesar Acuña Peralta, por su brillante dedicación para brindar la oportunidad de la optimización profesional.

## Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización de las variables	14
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
3.5 Procedimiento	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
4.1 Resultados descriptivos	18
4.2 Resultados inferenciales	25
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
Anexos	39
Anexo 1: Matriz de consistencia	39
Anexo 2: Instrumentos	41
Anexo 3: Confiabilidad - Alfa de Cronbach	43
Anexo 4: Pantallazo turnitin	44
Anexo 4: Base de datos	45

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad de servicio	16
Tabla 2	Operacionalización de la variable rendimiento escolar	16
Tabla 3	Distribución de la población	17
Tabla 4	Distribución de la muestra	18
Tabla 5	Juicio de expertos	19
Tabla 6	Confiabilidad	19
Tabla 7	Resultados descriptivos de la dimensión tangibilidad	21
Tabla 8	Resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad	22
Tabla 9	Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta	23
Tabla 10	Resultados descriptivos de la dimensión seguridad	24
Tabla 11	Resultados descriptivos de la dimensión empatía	25
Tabla 12	Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio	26
Tabla 13	Resultados descriptivos de la dimensión rendimiento escolar	27
Tabla 14	Correlación entre la calidad de servicio y el rendimiento escolar	28
Tabla 15	Correlación entre la dimensión tangibilidad y el rendimiento escolar	29
Tabla 16	Correlación entre la dimensión fiabilidad y el rendimiento escolar	30
Tabla 17	Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y el rendimiento escolar	31
Tabla 18	Correlación entre la dimensión seguridad y el rendimiento escolar	32
Tabla 19	Correlación entre la dimensión empatía y el rendimiento Escolar	33

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles de la dimensión tangibilidad	21
Figura 2 Niveles de la dimensión fiabilidad	22
Figura 3 Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	23
Figura 4 Niveles de la dimensión seguridad	24
Figura 5 Niveles de la dimensión empatía	25
Figura 6 Niveles de la variable calidad de servicio	26
Figura 7 Niveles de la dimensión rendimiento escolar	27

## Resumen

La investigación acerca de la calidad de servicio y rendimiento escolar según la percepción de los padres de familia, tuvo como determinar la relación entre la calidad de servicio y el rendimiento escolar. Con un enfoque cuantitativo, de tipo básico y diseño no experimental, correlacional de corte transversal; con una muestra probabilística proporcional comprendida por 99 sujetos, a los cuales se les aplicó un cuestionario sobre calidad de servicio y se tomó como referencia los resultados promocionales del rendimiento escolar; y para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y llegó a la siguiente conclusión: Se determinó que la calidad de servicio se relaciona de manera directa, alta y significativa con el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa "Isaías Ardiles", Pachacamac; habiéndose obtenido un  $\rho = 0,730$  y un  $p = 0,000$ .

***Palabras clave: Calidad de servicio, tangibilidad, percepción de los padres, capacidad de respuesta, rendimiento escolar.***

## **Abstract**

The research on the quality of service and school performance according to the perception of parents, had to determine the relationship between the quality of service and school performance. With a quantitative approach, of a basic type and a non-experimental, correlational cross-sectional design; With a proportional probabilistic sample comprised of 99 subjects, to whom a questionnaire on quality of service was applied and the promotional results of school performance were taken as a reference; and for the hypothesis test, the Spearman correlation coefficient was used and reached the following conclusion: It was determined that the quality of service is directly, highly and significantly related to school performance from the perception of parents in the Educational Institution "Isaías Ardiles", Pachacamac; having obtained a  $\rho = 0.730$  and a  $p = 0.000$ .

***Keywords: Quality of service, tangibility, parental perception, responsiveness, school performance.***



## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, los diferentes gobiernos han prestado atención a mejorar el servicio educativo, especialmente en cada institución educativa pública; así Velarde (2019), señaló que, el Estado está implementando una infraestructura moderna, con mejores ambientes, laboratorios, brindando mejores oportunidades para el aprendizaje; así como implementación y capacitación de los docentes sobre y la utilización de estrategias innovadoras y motivadoras.

Según la UNESCO, (2007), determinó como un objetivo fundamental como la enseñanza primaria universal, y elaboró documentos que sirve como referencia que se tomen decisiones en los lineamientos de política de Estado, y se logren desarrollar capacidades en cada persona para ejercer su libertad y consolidar comunidades pluralistas que se basen en la justicia; ello implica, el marco de derechos aplicados en la educación, con una calidad educativa acorde a la realidad, y responda a las expectativas como un derecho humano.

También, para Valera, (2012) citado por Rengifo, (2018), ha existido una tendencia unilateral para la ejecución de la actividad educativa teniendo en cuenta los lineamientos de políticas de Estado y el desarrollo pedagógico del magisterio, dejando de lado, el necesario protagonismo de los estudiantes, y comunidad; donde las instituciones educativas, deben informar de manera permanente acerca de las tendencias y percepción de los agentes educativos; observándose, un proceso de la educación en los diferentes niveles de educación básica, con deficiencias en los niveles de aprendizaje y la calidad de enseñanza que se imparte, tendiendo elementos como deficiente infraestructura y el desarrollo de la labor docente.

Así, Iparraguirre, (2018), señaló que una calidad educativa, implica brindar a los estudiantes condiciones de calidad, donde so los agentes educativos, como docentes, estudiantes y padres de familia, quienes deben brindar un servicio de calidad, teniendo en cuenta la infraestructura, mobiliario, recursos didácticos, entre otros, y ello permite el bienestar y satisfacción de los usuarios

Según el Programa Internacional de Estudiantes (PISA) 2019), sus, demostraron que el Perú, se encuentra con un 20% por debajo del promedio, observándose que no cuentan con un lugar de estudio adecuado, los docentes aún presentan deficiencias en su labor pedagógica. Así el Estado, tiene en el Ministerio de Educación como un ente rector para cumplir con los planes y estrategias educativas y la optimización del rendimiento del estudiante.

El Ministerio de Educación, (2005), en la Ley N° 28628, permite una regulación de la forma que participa el padre de familia en la gestión institucional, organizada de manera ordenada y sistemática, sin ningún fin de lucro y/o una organización de derecho privado; con la finalidad de orientar la participación de padres, tutores y curadores en el desarrollo integral de los hijos que se forman en instituciones educativas y su eficacia de atención a los usuarios en las escuelas.

En las aulas de la Organización escolar del Isaías Ardiles de Pachacamac, se observó que los estudiantes presentan bajos rendimientos en las diferentes áreas; teniendo como causas la asignación de presupuestos insuficientes, así como limitada formación y cualificación profesional de los docentes, una inadecuada gestión institucional, y ello determina en deficiencias de la infraestructura y calidad de la enseñanza, carente de acceso a redes informáticas, con una metodología tradicional, personal docente y administrativo con habilidades y capacidades limitadas; ello desencadena en bajos rendimientos y deficiencias en los niveles integrales de desarrollo de la autonomía.

En tal sentido, de acuerdo con la problemática descrita desde la percepción del padre de familia; y por ello, se pretende la realización del estudio en relación con el rendimiento escolar del estudiante.

Teniendo en cuenta las dificultades, se consigna el problema general: ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio educativo con el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la I.E. Isaías Ardiles”, Pachacamac?; así también problemas específicos,

como: 1) ¿Cuál es el nivel de relación de la tangibilidad y el rendimiento escolar desde la perspectiva de los padres de familia en la I.E. "Isaías Ardiles", Pachacamac?; 2) ¿Cuál es el nivel de fiabilidad con el rendimiento escolar desde la perspectiva de los padres de familia en la I.E. "Isaías Ardiles", Pachacamac?; 3) ¿Cuál es el nivel de significancia de la capacidad de respuesta y el rendimiento escolar desde la perspectiva de los padres de familia en la I.E. "Isaías Ardiles", Pachacamac?; 4) ¿Cuál es el nivel de significancia de la seguridad y el rendimiento escolar desde la perspectiva de los padres de familia en la I.E. "Isaías Ardiles", Pachacamac?; 5) ¿Cuál es el nivel de significancia de la empatía con el rendimiento escolar desde la perspectiva de los padres de familia en la I.E. "Isaías Ardiles", Pachacamac?

Desde el contexto de la Justificación, se tiene: Justificación teórica, que implica incrementar el conocimiento teórico sobre la relación entre las variables, y está fundamentada en los planteamientos de Zeithaml y Parasuraman (2004) con respecto a la calidad de servicio y Navarro (2003) acerca del rendimiento escolar. Justificación práctica, que beneficiará a los agentes educativos, con un diagnóstico real para una toma de decisiones de acerca de la problemática y una propuesta para el mejoramiento del servicio educativo. Justificación metodológica, responde a un enfoque cuantitativo, mediante el uso de instrumentos estandarizados según los expertos o metodólogos; de cuyos resultados numéricos de su aplicación, permitió la prueba de hipótesis y deducir las conclusiones; donde cada instrumento podría utilizarse en una investigación

De la misma manera se determinaron los objetivos, y como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la tangibilidad y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la I.E. "Isaías Ardiles", Pachacamac; asimismo los objetivos específicos: 1) Determinar la relación que existe entre la tangibilidad y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la I.E "Isaías Ardiles", Pachacamac; 2) Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la I.E "Isaías Ardiles", Pachacamac; 3) Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta

y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la I.E "Isaías Ardiles", Pachacamac; 4) Determinar la relación que existe entre la seguridad y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la I.E" Isaías Ardiles", Pachacamac; 5) Determinar la relación que existe entre la empatía y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la I.E" Isaías Ardiles", Pachacamac.

También se formularon las hipótesis, y la hipótesis general: Existe nivel de significancia de la calidad de servicio con el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la I.E. "Isaías Ardiles", Pachacamac; del mismo modo en las hipótesis específicas: 1) Existe una relación significativa de la tangibilidad y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la I.E. "Isaías Ardiles", Pachacamac; 2) Existe relación significativa de la fiabilidad y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la I.E. "Isaías Ardiles", Pachacamac; 3) Existe una relación significativa de la capacidad de respuesta y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la I.E. "Isaías Ardiles", Pachacamac; 4) Existe una relación significativa de la seguridad y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la I.E. "Isaías Ardiles", Pachacamac; 5) Existe una relación significativa de la empatía y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la I.E. "Isaías Ardiles", Pachacamac.

## II. MARCO TEÓRICO

Se hallaron estudios previos, y entre los estudios nacionales, se tuvo: Cortez (2018) realizó la tesis acerca del uso de la red social y la eficacia del desempeño en la escuela de los discentes de educación secundarios. La finalidad de esta investigación fue observar con determinación como los estudiantes dan uso a las redes sociales en su tiempo académico, relacionado con la teoría de grafo y el enfoque constructivista, con un tipo sustantivo y un diseño correlacional, teniendo en este trabajo de corte trasversal, y una muestra a 30 estudiantes, aplicándose el cuestionario, y concluyó: se evidencio notoriamente que las variables de esta investigación relacionadas con las redes sociales influyen en la parte académica del educando a quien se les aplico la encuesta, esto muestra poco animo en los estudiantes su motivación primordial es mantener una relación por el chat y otras actividades tecnológicas

Sarmiento, (2017) realizó la tesis acerca de los niveles de significancia de la gestión pedagógica y la eficacia de las escuelas. Tuvo como objetivo: Esclarecer en que medida la gestión pedagógica tiene relevancia con la eficacia del servicio educativo. Con un enfoque cuantitativo, tipo sustantivo y diseño no experimental. La muestra estuvo comprendida por 82 docentes, y se utilizaron cuestionarios y concluyó: la gestión pedagógica tiene una relación significativamente positiva con la eficacia del servicio educativo en la I.E 20402 Virgen de Fátima, Huaral, Lima, 2013.

Asimismo, Díaz, (2017) en la investigación sobre la eficacia de la gestión educativa en el sistema para acreditar. Tuvo como objetivo: determinar el nivel de gestión educativa. Con un enfoque cuantitativo, investigación sustantiva y diseño descriptivo simple. Una muestra de 47 docentes, utilizándose un cuestionario, y llegó a concluir: La gestión educativa presentó el 41,2 % con un nivel regular, el 29,4 % bueno y el 29,4% malo en las I.E públicas de secundaria, distrito de Iquitos, en el año 2016.

Ticona, (2016), elaboró el estudio acerca de cómo influyen las redes sociales en el desempeño de la escuela. La finalidad de esta investigación es esclarecer qué medida se relacionan las redes sociales, con el uso dado para el desempeño en la escuela, estuvo basada en el enfoque teórico de Grafo, y el modelo constructivista. De tipo correlacional teniendo presente lo experimental, y correlacional-causal,

aplicando el instrumento la encuesta a 64 estudiantes. Y concluye: se observa que existe un empleo adecuado de esta vía de comunicación en los estudiantes causando efectos positivos en sus aprendizajes.

De la misma manera, estudios internacionales, como Torres (2017) en el estudio acerca del análisis de la eficacia de la escuela según las perspectivas de los maestros de primaria; con el objetivo de analizar cómo perciben los docentes la calidad educativa, con una muestra de 87 docentes, y concluyó: los docentes se encuentran motivados debido a que el estudiantes pudo lograr el aprendizaje y desarrollar sus habilidades y capacidades, sin embargo, aducen la poca valoración que se les brinda a su desempeño.

El trabajo investigativo realizado por Parra (2016), trata de cómo tienen relevancia las redes sociales con el desempeño de los discentes de educación básica la principal finalidad fue: examinar cuáles serán las estrategias importantes para lograr una buena influencia en los estudiantes y crear en ellos conocimientos efectivos que puedan ser llevados a la práctica de manera eficiente. Basado en la teoría de grafos; de nivel explicativa y diseño correlacional transversal el mecanismo utilizado para recoger información fue la encuesta aplicada a 36 estudiantes. Y concluyo: se observa que las variables realizan los aprendizajes importantes en los estudiantes llevando conocimientos previos en los estudiantes del centro educativo.

Fong, (2017) realizó la investigación sobre cómo se utilizan las redes sociales en la promoción del aprendizaje; la principal finalidad fue observar cómo los estudiantes toman en cuenta esta importante herramienta para un uso adecuado, basándose en la teoría grafo teniendo el tipo de diseño básico, descriptivo correlacional-causal, comprendida el estudio por 133 estudiantes para la muestra aplicándoles el cuestionario y se llegó a la siguiente conclusión: Los estudiantes utilizaron redes sociales y proponen incorporar la motivación a sus aprendizajes.

En los planteamientos teóricos de la variable **calidad en las Instituciones educativas**, se tiene a Zeithaml, y Parasuraman, (2004) que señalaron que, comprende características o cualidades que la forman y le brindan un valor. Toda calidad de un producto se puede medir, sin embargo, la calidad de un servicio, debido que debe ser intangible, inseparable y heterogéneo para caducar. Son las características que brindan valor a los productos, y que pueden ser medidos por características particulares de cada uno de ellos.

Cano, (1998) refirió, que es un atributo mental, que intenta una liberación de algún juicio moral, y está limitado a la narración de características que logran particularizar objetos o situaciones. Se entiende calidad de manera neutra como un cúmulo de propiedades. Es decir, un servicio educativo de calidad, es el atributo de un producto que debería responder a juicios del usuario, quien evalúa en función de sus propiedades.

Díaz, (2010) señaló que la calidad teniendo en cuenta una mejora continua, vela porque tanto el prestador del servicio y el usuario, laboren de manera activa y en conjunto para obtener un buen resultado. Así, los modelos de calidad, se ordenan de manera sistemática con factores críticos para que funcione la organización, e identificar la mejora. También es considerado el cliente y cómo se le satisface con un producto o servicio que utiliza, siendo importante en el proceso; así, la calidad educativa no solo es eficiencia ni eficacia, también es considerada un elemento importante en las mejoras continuas de la institución.

También Ruiz, (2011) refirió que es el ideal que se persigue, y constituye la orientación de la acción educativa, o práctica intencional a vivenciar por los estudiantes en el aula y centros como aulas de innovación, como pequeños grupos de relaciones que planifican, fecundas y valiosas entre los integrantes de los grupos. La calidad es una sensación que logra motivar a mejorar de manera permanente en todo lo que se hace, como el aspecto educativo, no necesariamente con un final, sino, un perfeccionamiento constante.

Entre las teorías más importantes, relacionadas a la variable, se tiene: Teoría de Feigenbaum. Feigenbaum, (1991) definió como un sistema eficaz y eficiente a la calidad total, que permite la integración del desarrollo de la calidad, conservación y esfuerzo en los diferentes ámbitos de una institución educativa para su mejora, y permite la realización del servicio educativo en un mejor nivel que logre satisfacer a los usuarios. Logró definir la característica principal y sus interrelaciones para un servicio educativo de calidad

Feigenbaum, (1991) originó los ciclos industriales, en la producción de un bien, desde su definición a usuario, que incluía: mercadeo, diseños, instalación y componentes del servicio, que se consideran importantes para la gestión institucional. No estaba enfocado en función de la responsabilidad del mejoramiento del rendimiento del trabajador en la organización, que se contrapone a la gestión de la calidad total. Sin embargo, sus aportes son contribuciones a los lineamientos de la gestión de calidad.

Teoría de Ishikawa. En esta teoría Ishikawa, (1999) señaló que, el trabajo de calidad, consistió en el diseño, producción o servicio de un producto para que sea de utilidad, a un menor precio posible y de satisfacción del usuario. Se destaca en la definición los términos, diseño, producción y servicio. Siempre la calidad estuvo relacionada con la producción, dejando de lado otras etapas. El inicio del diseño pertinente de un producto o servicio, es el inicio de la calidad; tanto que, ello permitirá la satisfacción de las necesidades del servicio educativo.

Asimismo, no solo se diseña y produce un bien o servicio de calidad, sino que, tiene que estar a disposición de los usuarios adecuadamente, y que sean de utilidad durante todo su tiempo de uso.

Teoría de Taguchi. También, Taguchi, (2001) se refirió a una calidad de diseño eficaz; donde la metodología está orientada a calcular los costos que genera por no lograr la satisfacción del valor de dicho producto. Sin embargo, eso se contrapone a la práctica tradicional de la gestión de la calidad, lo que hace que el producto tenga aceptación satisfaciendo las necesidades a la que está orientada.



Así, Zeithaml y Parasuraman (2004) determinaron las siguientes dimensiones relacionadas a un servicio educativo de calidad:

Dimensión 1: Tangibilidad. Zeithaml y Parasuraman (2004), señalaron que es la eficacia de los sistemas escolares según los elementos tangibles; cómo la preocupación y cuidado de la instalación física o infraestructura, así como del equipo o instrumento, la presentación del personal; presentar un adecuado proceso del servicio que se brinda. Así toda institución debe contar con un buen equipamiento, una instalación atractiva, trabajadores prestos a servir, con limpieza y de manera ordenada, con una presentación gráfica impactante.

Ante ello, Ballón (2011) señaló que cada elemento tangible está referido a la infraestructura, como mobiliario, equipamiento, horario de atención, limpieza, entre otros. Por ello, la tangibilidad está referida a los ambientes físicos, mobiliarios y equipo con que cuenta la institución; ser puntuales y una buena presentación del personal para atender al usuario.

Dimensión 2: Fiabilidad. Zeithaml, y Parasuraman, (2004), refirieron que es el logro de un alto, consistente y confiable nivel para prestar un servicio, en el cumplimiento de la promesa del servicio a prestar. Mide la habilidad para el desarrollo de un servicio prometido. Es el aprovechamiento máximo del tiempo y facilidades para el usuario en la prestación de un servicio educativo eficaz y eficiente, brindar calidad del servicio educativo.

Así también, Ballón, (2011) señaló que está referida a como confían los usuarios con respecto a la prestación del servicio; y se afirma que es la aceptación, confianza que brindan los padres e familia ante la calidad educativa de las instituciones educativas.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta. Zeithaml, y Parasuraman, (2004) señalaron que significa el ofrecimiento de un servicio rápido, como contestar llamadas inmediatamente, ser flexibles en función de las necesidades del usuario, remitir de manera inmediata información requerida, mantener a personal al requerimiento del

usuario. Por ello, se afirma que esta dimensión se refiere al apoyo que se le brinda a los usuarios en la satisfacción de sus necesidades con eficiencia y prontitud.

Ballón, (2011) señaló que está orientada a la medición de la flexibilidad de una institución para la atención de la demanda del usuario, con prontitud, disposición y cumplimiento. Así, una respuesta a los agentes educativos de la institución educativa, implica una pronta satisfacción a las necesidades

Dimensión 4: Seguridad. Para Zeithaml, y Parasuraman, (2004), es la preocupación de garantizar la eficacia a nivel físico y económica de los clientes, tener una preocupación constantes por la transacción y operaciones que se realizan, ser siempre confidencial en alguna transacción; tener cuidado del área de acceso de los usuarios, tener en cuenta las instalaciones de la institución y la representación física del servicio; así también, se puede medir en algún servicio prestado, forma en que un trabajador atiende al usuario y la confianza que trasmite.

Para Ballón, (2011), la seguridad se orienta a la percepción de la comodidad que los usuarios presentan mientras están en la institución; así, se requiere de un buen trato respetar la privacidad, gestionar y explicar acerca de los procedimientos y análisis que se soliciten. Por ello, en la institución educativa, la calidad está referida a las comodidades que el usuario tiene en la utilización de las instalaciones, una total amabilidad y privacidad, y poder realizar actividades de gestión con un procedimiento indicado o pre establecido.

Dimensión 5: Empatía. Zeithaml, y Parasuraman, (2004), señalaron que es la capacidad de entendimiento de ellos procedimientos y emoción de otros; de ponerse en el lugar de ellos demás y compartir lo que sienten. No se requiere vivir experiencias de igual manera para la interpretación de lo que les sucede a las demás personas, sino tener la capacidad de captación de un mensaje verbal y no verbal que se desea transmitir y sentirse que la comprenden. También está referida a la atención que se le brinda a un usuario del servicio, como interrelacionar con ellos, y buscar la comprensión del mensaje que se brinda, a través de la inferencia del cumplimiento del deseo del usuario.

De la misma manera, Ballón, (2011) señaló que es la capacidad con que cuenta la persona para la conexión con otra persona y tener una respuesta adecuada a la necesidad de las otras personas, que se ve reflejada en acciones de respeto y amabilidad, en la solución rápida de las quejas, en darle valor a los servicios, y comprender las necesidades muy específicas. Es la habilidad que tienen las escuelas para relacionarse con los usuarios del servicio educativo, de forma amical y respetuosa; valorando al ser humanos y los servicios que se brindan.

Se hallaron conceptualizaciones del **rendimiento escolar**, como: el Minedu, (2007) manifestó que son los resultados de las diversas complejidades facetas de la etapa educativa, todos los actores deben estar inmerso en esta responsabilidad. En referencia a ello se tiene a Navarro, (2003) quien indicó que el rendimiento escolar es una meta que logran los estudiantes con sus esfuerzos al demostrar su aprendizaje según sus edades y niveles, se evidenció el trabajo de los estudiantes debe de ser visto desde las facetas evaluativa, es decir, las evaluaciones de los logros alcanzados por los estudiantes no vienen de sí mismo, todas las normas importantes para las actividades orientada a mejorar la educación.

Mazur (2010) indicó que son muestras del aprendizaje de los estudiantes la han adquirido la etapa del proceso educativo, es decir supone las capacidades de los estudiantes para dar respuestas al estímulo educativo, la productividad de los estudiantes debe ser mostrado en las fases evaluativa así puedan alcanzar varias áreas según sus conocimientos. Asimismo, Eraso (2012) mantuvo que es un procedimiento que logra dar medida a los alcances de los estudiantes según sus aprendizajes, siendo creadas por las intervenciones pedagógicas que son vistas por medio de procesos numéricos y descriptivos en unas materias.

Los modelos teóricos acerca del rendimiento escolar, son: Adell (2002) primordialmente fue quien dio inclusión a un conglomerado de elementos al momento de investigar el rendimiento académico, es decir, el entorno de la familia, el clima educativo, la manera de enseñar del docente, la motivación de los estudiantes y los aspectos de sus comportamientos.

Adell (2002) define que al incluir a los procesos unitarios en los diversos ambientes se adquieren grandes modelos circulares de parecidas relaciones entre las variables, pendiente e independiente, explicando que se producen efectos de correlativas relaciones permanente e importante entre los aspectos de conductas y elementos del contexto de la escuela.

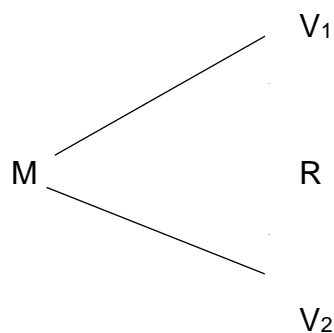
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Para garantizar el proceso de indagación se relacionó con el enfoque cuantitativo, y de acuerdo a Hernández, et al; (2014), se realizó mediante procedimientos para recoger datos mediante la variable numérica, también se realiza el análisis estadístico con la prueba de hipótesis.

La investigación fue de tipo sustantiva o básica, que de acuerdo a Sánchez, Reyes y Mejía (2018), se orienta al logro de conocimientos nuevos que están destinados a la búsqueda de soluciones de problemas, que se relacionan con ambos mecanismos de la variables en estudio.

El proceso de indagación tiene como diseño el correlacional transversal, donde Hernández, ét al.; (2014), refirió, no experimental, porque no existe ninguna proceso de manipular ninguna de las variables independientes; es correlacional, porque permitió lograr determinar el nivel de significancia en relación a las variables; de indagación, porque se recogieron los datos por una sola vez, y cuyo esquema es:



Dónde:

M: Muestra

V1: Calidad de servicio educativo

V2: Rendimiento escolar

### 3.2 Variables y operacionalización de las variables

#### Variable 1: Calidad de servicio educativo

Atributo o propiedad que comprende y brinda el valor a un servicio; y pueden ser medibles mediante de la tangibilidad, la confiabilidad, las habilidades de respuesta, para denotar de manera empática. (Zeithaml y Parasuraman, 2004)

#### Variable 2: Rendimiento escolar

Procedimiento que logra dar medida a los alcances de los estudiantes según sus aprendizajes, siendo creadas por las intervenciones pedagógicas que son vistas por medio de procesos numéricos y descriptivos en unas materias. (Eraso, 2012)

### 3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La población según Hernández *ét al.*; (2014) es un cúmulo de componentes con características y rasgos comunes, de quien se realiza un estudio, y comprende 133 padres de familia de la Institución Educativa” Isaías Ardiles”, Pachacamac.

La muestra de acuerdo a Hernández *ét al.*; (2014) es un porcentaje significativo del universo y para efectos de la investigación será probabilística, y también estuvo se denota de la siguiente manera según Arkin, y Colton, (1995):

$$m = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1)e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n:

N: Población 133

Z: Nivel de confianza (1,96)

P: eventos positivos (0,5)

Q: Eventos negativos (0,5)

E: Margen de error (0,05)

$$n = \frac{(133)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(133 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{(133)(3,8416)(0,25)}{(132)(0,0025)+(3,8416)(0,25)} \frac{127,7332}{0,3300+0,9604} = \frac{127,7332}{1,2904}$$

$$n = 98,98 \approx 99$$

La muestra fue probabilística y estratificada, que, según Boza, Pérez y De León (2016), para la proporción e distribuyó la muestra entre los padres de familia de secundaria secundaria:

$$fh = \frac{n}{N} = \frac{99}{133} = 0,7443$$

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se hizo uso de la técnica de la encuesta, y según lo plantea Cook, (2004), permite que se obtenga la información referida como la unidad de análisis para obtener la data que será el referente del análisis de las personas, con el que se recogerá la información de cada uno de ellos.

Y el instrumento usado es el cuestionario, según Summers, (1992), ayuda a medir las actitudes en circunstancias especiales; y es reconocida como la suma de las escalas; para recoger los datos acumulados según sea el valor que el sujeto le otorgue a cada ítem.

#### Ficha técnica 1

Nombre: Cuestionario para recoger la data de calidad de servicio educativo

Autora: Cárdenas, G. (2018)

Adaptado por: Baca, L.

Año: 2020

Descripción: Compuesta por 22 ítems y estuvieron distribuidos en cinco dimensiones:

Aplicación: a cada persona

Duración: 30 minutos tiempo aproximado

## **Ficha técnica 2**

Estará conformada por los promedios promocionales del rendimiento escolar de ellos estudiantes

### **Validez**

Fue realizada mediante la validez de los jueces expertos, que, de acuerdo a la Hernández, *ét al.*; (2014), el proceso de validación de los jueces con la experticia con respecto a la redacción clara, a la precisión y por ser objetiva.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad se realizó a través de un examen piloto aplicado a los discentes, cuya la validez según Hernández, *ét al.*; (2014), es consistente de manera interna según los atributos del instrumento. Para recoger los datos se utilizó la escala de Lickert politómico y se generalizó el cuestionario con el Alfa de Cronbach:

### **3.5 Procedimiento**

Las actividades referentes a la investigación se llevaron a cabo de manera progresiva, desde la forma para recoger la data, hasta la estructuración y aplicación de instrumentos.

Se procesó los datos recogidos en el proceso anterior, y mediante las herramientas y recursos pertinentes y adecuados, los que nos otorgaron resultados. y finalmente se llegó a concluir y así mismo se establecieron las recomendaciones pertinentes.

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

Luego del recojo de ellos datos, se llevó a cabo el análisis de información, con los resultados de la aplicación de los instrumentos. La data se trabajó en Excel y luego el SPSS para tratar los datos de la estadística inferencial. También se llevó a cabo el proceso de tabular y procesar la data, mediante la elaboración de tablas y figuras, utilizándose el software estadístico SPSS v.25.



### **3.7 Aspectos éticos**

En el proceso de indagación de determino hacer uso de los principios axiológicos: no hubo ninguna modificación, no hubo cambios a la información. Se determino hacer uso de los formatos del protocolo en la investigación de la universidad. las respuestas empleadas por las personas que participaron en la aplicación de las herramientas de investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

#### Calidad de servicio educativo

Tabla 7

*Resultados descriptivos en la sub variable tangibilidad*

Nivel	Fi	%
Bajo	19	19,2
Medio	43	43,4
Alto	37	37,4
Total	99	100,0

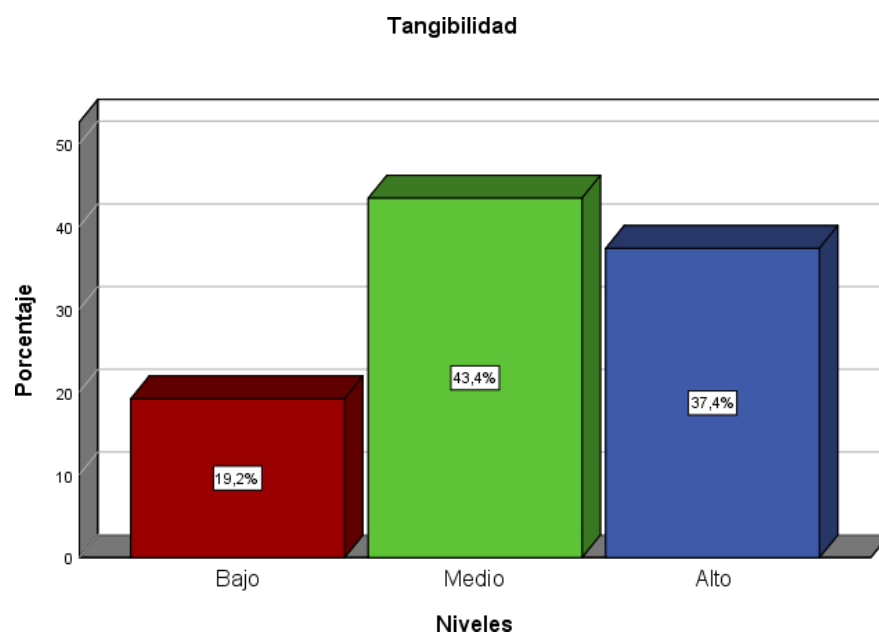


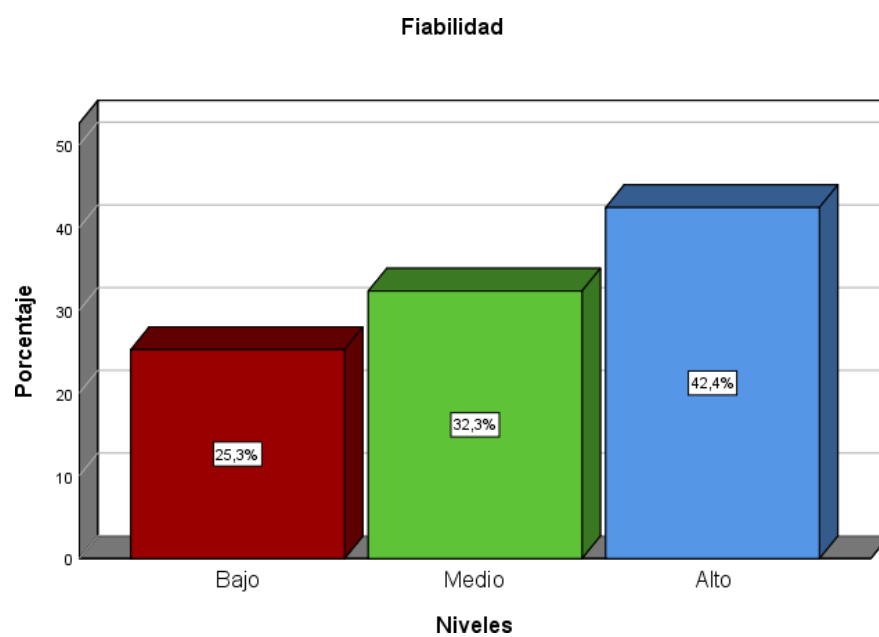
Figura 1. Sub variable tangibilidad

En la tabla 7 y figura 1, se evidencia que, referente a la dimensión tangibilidad, el 43,4% presenta que se ubica a nivel medio, el 37,4% y el esto se ubica en nivel alto y el 19,2% el nivel bajo.

Tabla 8

*Resultados descriptivos de la sub variable fiabilidad*

Nivel	Fi	%
Bajo	25	25,3
Medio	32	32,3
Alto	42	42,4
Total	99	100,0



*Figura 2.* Sub variable fiabilidad

En la tabla 8 y figura 2 se evidencia que, referente a la sub variable fiabilidad, el 42,4% denota un alto nivel, el 32,3% asume el nivel medio y el 25,3% y el restante el nivel bajo.

Tabla 9

*Resultados de la sub variable capacidad de respuesta*

Nivel	Fi	%
Bajo	16	16,2
Medio	39	39,4
Alto	44	44,4
Total	99	100,0

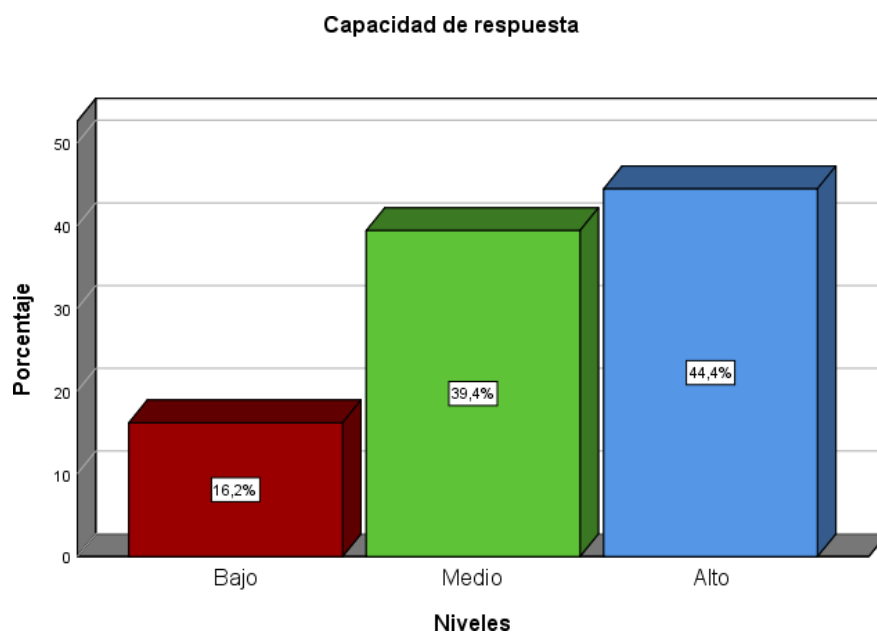


Figura 3. Sub variable capacidad de respuesta

En la tabla 9 y figura 3, se evidencia con referencia a la sub variable capacidad de respuesta, el 44,4% obtiene el nivel alto, el 39,4% asume el nivel medio y el 16,2% es el de nivel bajo.

Tabla 10

*Resultados descriptivos de la sub variable seguridad*

Nivel	Fi	%
Bajo	14	14,1
Medio	32	32,3
Alto	53	53,5
Total	99	100,0

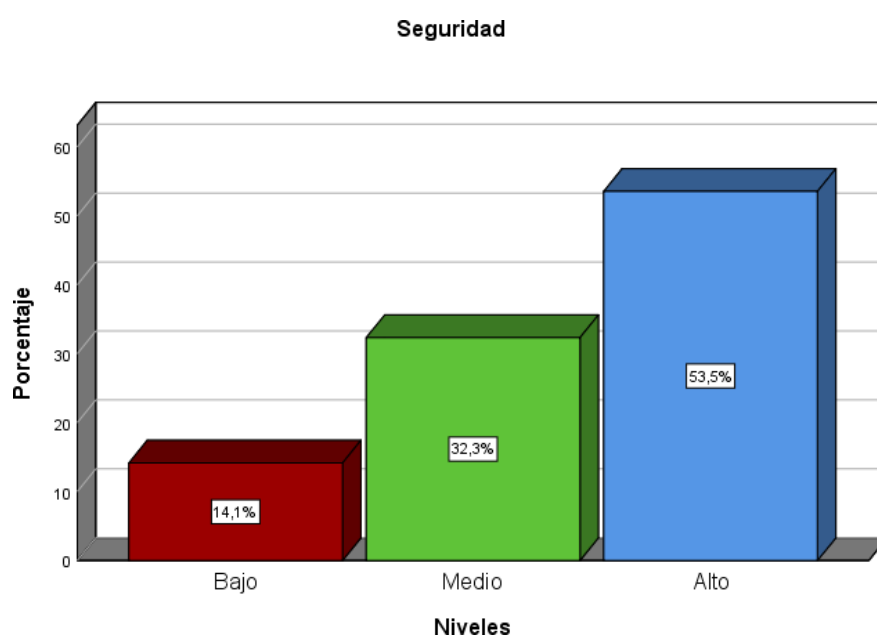


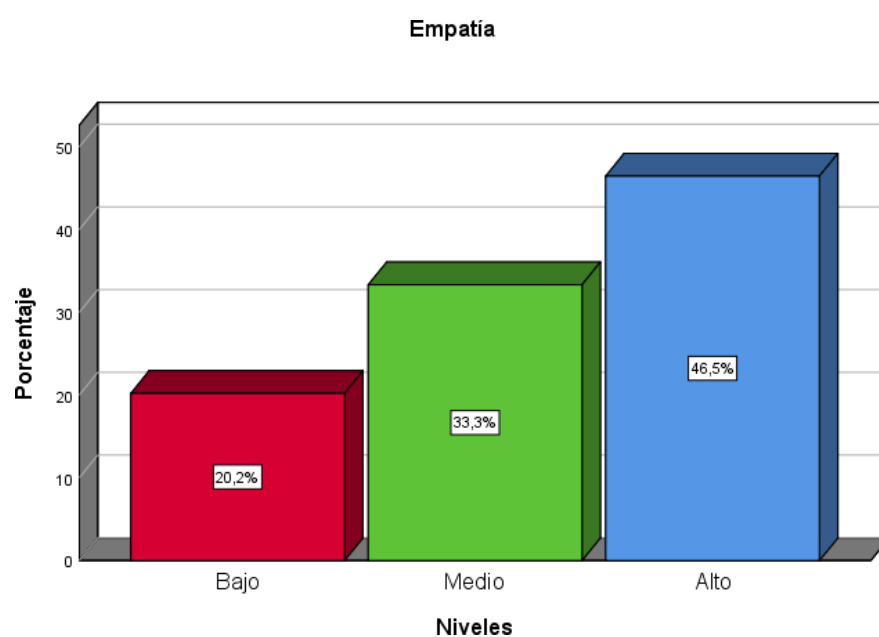
Figura 4. Sub variable seguridad

Los resultados de la tabla 10 y figura 4, permiten evidenciar que según la sub variable seguridad, el 53,4% denota un nivel alto, el 32,3% asume el nivel medio y el 14,1% lo asumen en el nivel bajo.

Tabla 11

*Resultados descriptivos de la sub variable empatía*

Nivel	Fi	%
Bajo	20	20,2
Medio	33	33,3
Alto	46	46,5
Total	99	100,0



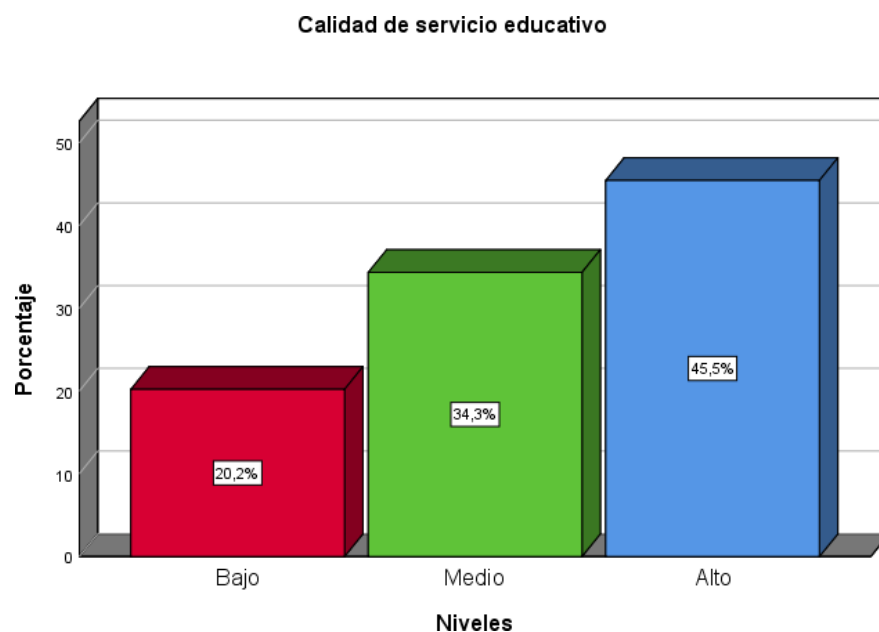
*Figura 5 Sub variable empatía*

En la tabla 11 y figura 5 se evidencia con referencia a la sub variable empatía, el 46,5% denota un alto, el 33,3% asume el nivel medio y el 20,2% logra el nivel bajo.

Tabla 12

*Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio*

Nivel	Fi	%
Bajo	20	20,2
Medio	34	34,3
Alto	45	45,5
Total	99	100,0



*Figura 6. Variable calidad de servicio educativo*

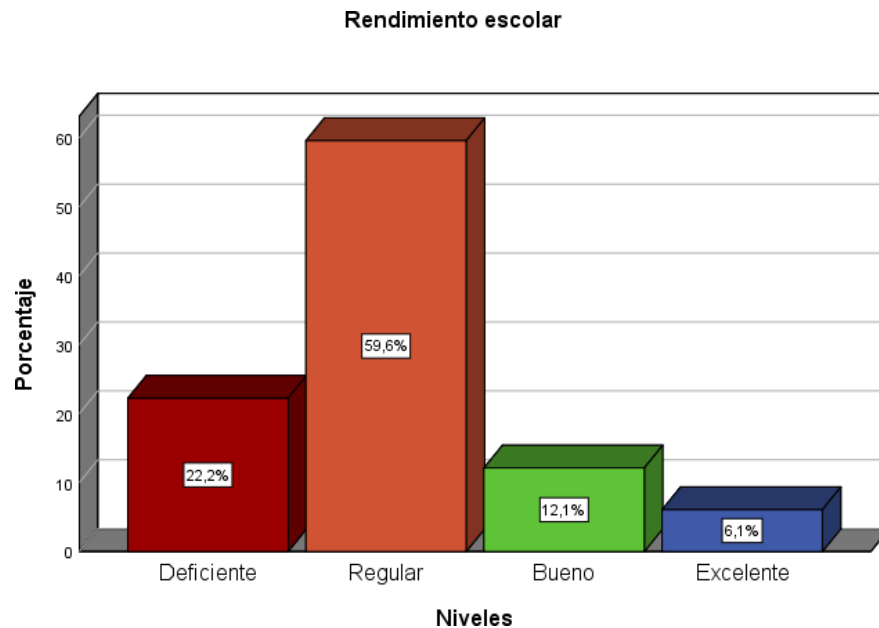
En la tabla 12 se evidencia que, en relación a la variable calidad del servicio educativo, el 45,5% denota un alto nivel, el 34,3% asume el nivel medio, y el 20,2% un nivel bajo; por ellos se confirma existe la prevalencia en la variable investigada

## Rendimiento escolar

Tabla 13

*Resultados descriptivos de la variable rendimiento escolar*

Nivel	Fi	%
Deficiente	22	22,2
Regular	59	59,6
Bueno	12	12,1
Excelente	6	6,1
Total	99	100,0



*Figura 7. Variable rendimiento escolar*

En los resultados de la tabla 13 y la figura 7, se evidencia en referencia a la variable rendimiento escolar, el 59,6% denota un nivel regular, el 22,2% en el nivel deficiente, el 12,1% en el nivel bueno, y el 6,1% en el nivel excelente; por ende, se confirma que los discentes están en el nivel regular en el rendimiento escolar.



## 4.2 Resultados inferenciales

### Hipótesis general

Tabla 14

*Correlación entre la calidad de servicio y el rendimiento escolar*

			Calidad de servicio	Rendimiento escolar
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,730**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	99	99
	Rendimiento escolar	Coeficiente de correlación	,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	99	99

Los resultados de la tabla 14 determinaron una relación positiva en la calidad de servicio y el rendimiento escolar, con una rho = 0,730 y un p = 0,000, lo que indica un nivel alto y significativo, permitiendo el rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## Hipótesis específica 1

Tabla 15

*Correlación entre la sub variable tangibilidad y el rendimiento escolar*

		Tangibilidad	Rendimiento escolar
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	99
	Rendimiento escolar	Coefficiente de correlación	,554**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	99

En la tabla 15 determinan una relación positiva de la tangibilidad y el rendimiento escolar, con un  $r = 0,554$  y un  $p = 0,000$ , lo que indica un nivel moderado y significativo, permitiendo el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

## Hipótesis específica 2

Tabla 16

*Correlación entre la sub variable fiabilidad y el rendimiento escolar*

		Fiabilidad	Rendimiento escolar
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	99
	Rendimiento escolar	Coeficiente de correlación	,542**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	99

En la tabla 16 determina una relación positiva de la fiabilidad y el rendimiento escolar, con una  $r = 0,542$  y un  $p = 0,000$ , lo que indica un nivel moderado y significativo, permitiendo el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

### Hipótesis específica 3

Tabla 17

*Correlación entre la sub variable de la capacidad de respuesta y el rendimiento escolar*

		Capacidad de respuesta	Rendimiento escolar
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	99
	Rendimiento escolar	Coefficiente de correlación	,507**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	99

En la tabla 17 determinaron una relación positiva de la capacidad de respuesta y el rendimiento escolar, con un  $r = 0,507$  y un  $p = 0,000$ , lo que indica un nivel moderado y significativo, permitiendo el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

#### Hipótesis específica 4

Tabla 18

*Correlación entre la sub variable seguridad y el rendimiento escolar*

		Seguridad	Rendimiento escolar
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	99
	Rendimiento escolar	Coefficiente de correlación	,556**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	99

En la tabla 18 determinaron una relación positiva de la seguridad y el rendimiento escolar, con un  $r = 0,556$  y un  $p = 0,000$ , lo que indica un nivel moderado y significativo, permitiendo el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

## Hipótesis específica 5

Tabla 19

*Correlación entre la sub variable empatía y el rendimiento escolar*

		Empatía	Rendimiento escolar
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	99
	Rendimiento escolar	Coefficiente de correlación	,609**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	99

En tabla 19 determinan una relación positiva de la empatía y el rendimiento escolar, con una  $r = 0,609$  y un  $p = 0,000$ , lo que indica un nivel moderado y significativo, permitiendo el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

En la hipótesis general, se evidencia el resultado  $r = 0,730$ , y un  $p = 0,000$ , en consecuencia, se rechaza la  $H_0$ , que se relaciona con el estudio de Torres (2017) que señaló que los docentes se encuentran motivados debido a que el estudiante pudo lograr el aprendizaje y desarrollar sus habilidades y capacidades, sin embargo, aducen la poca valoración que se les brinda a su desempeño; así como de Cortez (2018) donde se evidenció que las redes sociales influyen en la parte académica del educando a quien se les aplicó la encuesta, esta muestra poco ánimo en los estudiantes su motivación primordial es mantener una relación por el chat y otras actividades tecnológicas; y también el estudio de Sarmiento (2017) que evidenció al gestionar la actividad pedagógica tiene una relación significativa y positiva con la eficacia del servicio educativo.

También, en la hipótesis específica 1, con un resultado  $r = 0,554$ , y un  $p = 0,000$ ; que se relaciona con el estudio realizado por Parra (2016) que señaló cómo los aprendizajes importantes en los estudiantes llevando conocimientos previos en los discentes de la escuela, el planteamiento de Zeithaml, y Parasuraman, (2004) que evidenció la preocupación y cuidado de la instalación física o infraestructura, así como del equipo o instrumento, la presentación del personal; presentar un adecuado proceso del servicio que se brinda. Así toda institución debe contar con un buen equipamiento, una instalación atractiva, trabajadores prestos a servir, con limpieza y de manera ordenada, con una presentación gráfica impactante.

Asimismo, la hipótesis específica 2, que tuvo un resultado  $r = 0,542$  y un  $p = 0,000$ , que evidencia la relación positiva, moderada de la fiabilidad del rendimiento escolar, y su relación con el planteamiento de Zeithaml y Parasuraman (2004), que señaló que es el logro de un alto, consistente y confiable nivel para prestar un servicio, en el cumplimiento de la promesa del servicio a prestar para beneficio de los estudiantes; y de Ballón (2011) que se refiere a la confianza que brindan los usuarios con respecto a la prestación del servicio; y se afirma que es la aceptación, confianza que brindan los padres e familia ante la calidad educativa de las instituciones educativas.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se plantea que la calidad de servicio se relaciona de forma positiva, considerable con el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa “Isaías Ardiles”, Pachacamac; habiéndose obtenido una correlación significativa considerable  $r = 0,730$  y un  $p = 0,000$ . En consecuencia, existe relación en la eficacia del servicio y el rendimiento escolar

**Segunda:** Se plantea hay congruencia significativa y considerable entre la tangibilidad y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa “Isaías Ardiles”, Pachacamac; habiéndose obtenido una  $r = 0,554$  y un  $p = 0,000$ . En consecuencia, existe relación positiva de la tangibilidad y el rendimiento escolar

**Tercera:** Se debe tener en cuenta que la significancia es considerable entre la fiabilidad y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa “Isaías Ardiles”, Pachacamac; habiéndose obtenido una correlación positiva mediana  $r = 0,542$  y un  $p = 0,000$  y por lo tanto, existe relación significativa de la fiabilidad y el rendimiento escolar

**Cuarta:** Se denota que se configura una relación positiva considerable entre la capacidad de respuesta y el rendimiento escolar desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa “Isaías Ardiles”, Pachacamac; habiéndose obtenido una correlación positiva considerable  $r = 0,507$  y un  $p = 0,000$ . En consecuencia, existe correlación entre la capacidad de respuesta y el rendimiento escolar

**Quinta:** Se denota que existe una relación positiva y considerable entre la seguridad y el rendimiento escolar desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa “Isaías Ardiles”, Pachacamac;



habiéndose obtenido una correlación positiva considerable  $r = 0,556$  y un  $p = 0,000$ . En consecuencia, existe relación positiva de la seguridad y el rendimiento escolar

**Sexta:** Se denota que existe una relación considerable entre la empatía con el rendimiento escolar desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa “Isaías Ardiles”, Pachacamac; habiéndose obtenido una correlación positiva considerable  $r = 0,609$  y un  $p = 0,000$ . En consecuencia, existe relación positiva de la empatía y el rendimiento escolar.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se sugiere que sean los funcionarios públicos, los agentes educativos, los que deben de implementar la coordinación pertinente y adecuada en la gestión, con el ánimo de poder brindar mejoras considerables en la eficacia del servicio educativo, haciendo un uso adecuado de los recursos en bienestar de los estudiantes y se mejore el rendimiento escolar.

**Segunda:** Se le sugiere a los directivos y padres de familia, el uso adecuado de los presupuestos obtenidos del aporte de los padres de familia y del estado, para lograr dar mejoramiento en la infraestructura escolar, acorde con las necesidades educativas, ambientes limpios y ventilados aptos para desarrollar actividades de aprendizaje de acuerdo al nivel.

**Tercera:** Se le sugiere a los directivos de las escuelas, la realización de propuestas de mejora de la calidad de servicio con metas y objetivos alcanzables de cumplir, así como obtener una especificidad en las normas de comportamiento y participación de los padres de familia tendientes a la optimización del rendimiento escolar.

**Cuarta:** Se plantea a los padres de familia y directivos, realizar las gestiones pertinentes para poder dar solución a satisfacer los requerimientos de los discentes en el ámbito personal, social y pedagógico; con docentes capaces y eficaces, e instalaciones que respondan a los requerimientos del desarrollo de actividades educativas.

**Quinta:** Se considera que los directivos y padres de familia, deben de realizar las coordinaciones necesarias para que la institución educativa brinde seguridad física y emocional a los estudiantes y éstos puedan realizar sus actividades de buena manera, logrando mejores rendimientos.

**Sexta:** Se plantea a los directivos de las escuelas, capacitar al personal docente para interactuar con los estudiantes y padres de familia “APAFA” en una participación activa y lograr un mayor rendimiento del aprendizaje que significa un logro en equipo en las actividades pedagógicas mejorando el desarrollo de pensamiento y expresión oral.

## REFERENCIAS

- Adell, M. (2002). *Estrategias para mejorar el rendimiento académico de los adolescentes*. Madrid: Pirámide.
- Arkin, H. y Colton, R. (1995). *Métodos estadísticos*. México: Prentice Hall
- Ballón, S. (2011). *Evaluación en la calidad de servicio y satisfacción del cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay*. Universidad Los Andes, Surco.
- Boza, J.; Pérez, J. y León, J. (2016). *Introducción a las técnicas de muestreo*. Madrid: Pirámide.
- Cano, E. (1998). *Evaluación de la calidad educativa*. Argentina: La Muralla.
- Cook, T. (2005) *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. España: Morata.
- Cortez, A. (2018). *El uso de las redes sociales y su relación con el rendimiento académico de los alumnos del cuarto grado del nivel secundario de la Institución Educativa N° 88036 Mariano Melgar – 2015*. Universidad Nacional del Santa, Chimbote, Perú.
- Díaz, S. (2017). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos 2016*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.
- Díaz, Y. (2010). *Procedimiento para la evaluación de la calidad de servicio percibida por los clientes de empresas cubanas de servicios. Validación a las instituciones bancarias*. Universidad Central Marta Abreu de Las Villas, Santa Clara, Cuba.
- Erazo, O. (2012) Rendimiento escolar. Influencias diferenciales de factores externos e internos. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos XXIX* (1) pp. 69-92
- Feigenbaum (1991). *Control total de la calidad*. México: Continental.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Educación (UNESCO) (2007). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas. Organización de las naciones unidas para la educación y la cultura*. Recuperado de [www.minedu.gob.pe/oaae/xts/manual\\_directores\\_unesco.pdf](http://www.minedu.gob.pe/oaae/xts/manual_directores_unesco.pdf) el 22-12-11.

- Fong, W. (2017). Estrategia de investigación formativa en educación tecnológica: el caso del Proyecto Integrador. *Revista Itinerario Educativo: Revista de las Facultades de Educación*, 30(67) 103 – 121 (2016)
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Ishikawa, K. (1999). *¿Qué es control total de la calidad?* Bogotá: Editorial Norma.
- Mazur, M. (2010). *Dinámica bullying y rendimiento académico en adolescentes*. Recuperado:  
[http://www.centroser.com.uy/dbdocs/Docs\\_secciones/nid\\_10/DINAMICA\\_BULLYING.pdf](http://www.centroser.com.uy/dbdocs/Docs_secciones/nid_10/DINAMICA_BULLYING.pdf)
- Ministerio de Educación (2005). *Ley N° 28628*. Lima: Diario El Peruano.
- Ministerio de Educación (2007). *Matriz y guía de autoevaluación de la gestión educativa de instituciones de Educación Básica Regular*. Lima: Ipeba.
- Navarro, E. (2003). El rendimiento académico: concepto, investigación y desarrollo. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, vol. 1, núm. 2, julio-diciembre
- Parra, M. (2016). *Influencia de las redes sociales en el bajo rendimiento académico de los estudiantes de séptimo año de educación general básica, de la Escuela De Educación Básica “Catamayo”, en el año lectivo 2015-2016*. Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador.
- Programa Internacional de Estudiantes (PISA) 2019). *Informe PISA 2018. Programa para la Evaluación Internacional de los Estudiantes*. Madrid: OCDE.
- Rengifo, B. (2018). *Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores 2018*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Ruiz, M. (2011). *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México*. Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Sánchez, H.; Reyes, L. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sarmiento, R. (2017). *Gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la institución educativa 20402 “Virgen De Fátima” de la Provincia de Huaral – Lima 2013*. Universidad Alas Peruanas, Lima, Perú.
- Summers, G. (1992). *Medición de actitudes*. México: Trillas.

- Taguchi, G. (2001). On–line quality control during production. *Japanese Standards Association*, Tokio.
- Ticona, F. (2016). *Influencia de las redes sociales en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios de la macro región sur del Perú, 2016*. Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Puno, Perú.
- Torres, W. (2017). *Gestión pedagógica del director y el desempeño del docente en la I.E Juan Jiménez Pimentel, Tarapoto – 2017*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Chosica, Lima.
- Valera, J. (2012). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla – Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Velarde, A. (2019). *Relación entre el servicio de calidad educativa y rendimiento académico en los estudiantes de la facultad de ingeniería estadística e informática, UNA PUNO – 2018*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Yparraguirre, L. (2018). *El clima institucional y la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la I. E. N° 20321 Santa Rosa – 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Zeithaml, V. & Parasuraman, A. (2004). *Relevant knowledge series: Service quality*. Cambridge, Mass.: Marketing Science Institut

## Anexos

### Anexo: Matriz de consistencia

**Título: La calidad de servicio educativo y rendimiento escolar según la percepción de los padres de familia en la institución educativa Isaías Ardiles, Pachacamac**

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables				
<b>Problema general</b> ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio educativo con el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa "Isaías Ardiles", Pachacamac?	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la tangibilidad y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa "Isaías Ardiles", Pachacamac	<b>Hipótesis general</b> La calidad de servicio se relaciona de manera significativa con el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa "Isaías Ardiles", Pachacamac	Variable	Dimensión	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
				Tangibilidad	1,2,3,4 5,6,7	Ordinal	
<b>Problemas específicos</b> ¿Qué relación existe entre la tangibilidad y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa "Isaías Ardiles", Pachacamac?	<b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación que existe entre la tangibilidad y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa "Isaías Ardiles", Pachacamac	<b>Hipótesis específicas</b> Existe una relación significativa entre la tangibilidad y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa "Isaías Ardiles", Pachacamac	Calidad del servicio educativo	Fiabilidad	8,9,10,11 12,13,14 15,16,17	Siempre (5) Casi siempre (4)	Bajo (35, 81)
				Capacidad de respuesta	18,19 20,21,22,23	A veces (3)	Medio (82, 128)
				Seguridad	24,25,26,27,28	Casi nunca (2)	Alto (129, 175)
				Empatía	29,30,31,32 33,34,35,	Nunca (1)	
¿Qué relación existe entre la fiabilidad y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa "Isaías Ardiles", Pachacamac?	Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa "Isaías Ardiles", Pachacamac	Existe una relación significativa entre la fiabilidad y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa "Isaías Ardiles", Pachacamac	Variable	Dimensiones	Escala de medición	Niveles y rangos	
			Rendimiento escolar	Promedios anuales	Ordinal	Deficiente (00,10) Regular (11, 13) Bueno (14-17) Excelente (8,20)	
¿Qué relación existe entre la	Determinar la relación que	Existe una relación					

<p>capacidad de respuesta y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa "Isaías Ardiles", Pachacamac?</p> <p>¿Qué relación existe entre la seguridad y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa N "Isaías Ardiles", Pachacamac?</p> <p>¿Qué relación existe entre la empatía y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa "Isaías Ardiles", Pachacamac?</p>	<p>existe entre la capacidad de respuesta y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa "Isaías Ardiles", Pachacamac</p> <p>Determinar la relación que existe entre la seguridad y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa "Isaías Ardiles", Pachacamac</p> <p>Determinar la relación que existe entre la empatía y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa "Isaías Ardiles", Pachacamac.</p>	<p>significativa entre la capacidad de respuesta y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa "Isaías Ardiles", Pachacamac</p> <p>Existe una relación significativa entre la seguridad y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa "Isaías Ardiles", Pachacamac</p> <p>Existe una relación significativa entre la empatía y el rendimiento escolar desde la percepción de los padres de familia en la Institución Educativa "Isaías Ardiles", Pachacamac.</p>	
---	---	--	--



## Anexo. Instrumentos

### Cuestionario para medir la calidad de servicio

**Estimado estudiante:**

**El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración:**

**Marque con un aspa “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:**

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

N°	<b>Dimensión 1: Tangibilidad</b>	1	2	3	4	5
1	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).					
2	La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.					
3	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.					
4	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.					
5	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.					
6	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.					
7	La apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.					
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	El contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.					
9	Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, médico - odontológico, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.					
10	Cuando su hijo tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva.					
11	El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso formación integral de su hijo					
12	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.					
13	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido.					
14	La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.					
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	La institución educativa le brinda servicios de cafetería, biblioteca, campo deportivo, etc.					

1 6	Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)					
1 7	Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia.					
1 8	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.					
1 9	Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.					
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
2 0	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.					
2 1	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.					
2 2	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia.					
2 3	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia.					
2 4	Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.					
2 5	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.					
2 6	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.					
2 7	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.					
2 8	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
2 9	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.					
3 0	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.					
3 1	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.					
3 2	La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.					
3 3	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.					
3 4	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.					
3 5	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.					

### Anexo: Confiabilidad – Alfa de Cronbach

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
2	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	
3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	
4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	
5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
6	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5	
7	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3		
8	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
9	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	
10	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
11	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	
13	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	
14	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
19	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	1	44	4	5	4	4	4	5		
20	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3		

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	35

Anexo: Pantallazo del Turnitin

TESIS LUZMILA

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS



Submitted to Universidad Cesar Vallejo

## Anexo: Base de datos

### Calidad de servicio educativo

Nº	Tangibilidad							Fiabilidad							Capacidad de respuesta							Seguridad							Empatía							Total					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	28	30	31	32	33	34	35						
1	4	5	4	4	2	4	1	24	4	1	3	4	4	4	4	24	1	3	4	3	4	4	4	23	5	5	4	4	4	3	5	30	4	4	4	5	4	5	4	30	131
2	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	140	
3	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	4	4	32	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	35	172
4	4	5	5	5	4	5	5	33	5	4	4	5	4	4	5	31	3	3	3	5	5	5	5	29	4	5	5	5	5	5	34	3	5	4	5	5	5	5	5	32	159
5	5	4	4	4	5	5	5	32	5	5	5	1	5	5	5	31	5	5	5	5	5	5	4	34	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	5	5	5	34	166
6	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	5	5	4	3	4	29	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	4	5	5	5	32	148
7	4	3	3	3	3	4	3	23	3	4	4	4	4	4	27	3	4	3	3	3	4	4	24	4	4	4	3	3	4	4	26	3	3	3	3	4	4	4	4	24	124
8	5	4	4	5	5	5	5	33	4	5	5	5	2	4	5	30	5	5	4	5	5	4	5	33	4	5	4	5	4	5	5	32	4	3	4	4	4	4	5	28	156
9	4	5	4	4	4	4	3	28	4	3	4	4	3	4	4	26	4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	4	4	4	5	5	30	5	4	4	4	5	5	5	32	145
10	1	1	1	1	4	1	1	10	2	2	1	2	2	2	2	13	2	1	1	1	1	1	8	1	2	1	3	1	1	3	12	1	2	2	3	3	1	1	13	56	
11	2	3	3	3	3	2	3	19	3	2	3	2	2	2	2	16	2	4	2	3	2	4	2	19	4	2	4	2	2	4	4	22	4	3	4	4	3	3	5	26	102
12	4	5	4	4	5	4	5	31	5	5	4	5	5	5	4	33	5	4	5	5	5	4	5	33	4	5	5	5	5	5	34	5	4	4	4	5	5	5	32	163	
13	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	5	5	34	5	4	4	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	5	5	34	171	
14	4	2	2	3	4	4	3	22	1	4	3	4	2	2	3	19	4	4	3	2	3	3	4	23	2	4	3	4	4	3	4	24	4	3	4	4	4	4	4	27	115
15	2	2	2	4	2	3	4	19	2	4	4	3	4	4	4	25	4	4	2	2	4	4	4	24	4	4	2	4	4	3	4	25	4	3	4	3	4	4	4	26	119
16	3	4	4	5	5	5	5	31	4	3	4	5	5	4	5	30	3	4	4	4	4	4	5	28	5	5	4	5	5	5	34	4	4	5	4	4	5	5	31	154	
17	4	5	4	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	5	34	4	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35	171		
18	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	173		
19	4	4	4	4	5	5	4	30	4	3	4	3	4	4	4	26	3	4	4	3	3	4	24	4	3	5	3	3	4	4	26	4	3	4	5	4	3	5	28	134	
20	3	4	3	3	5	5	4	27	3	3	3	4	1	4	3	21	3	4	4	3	3	3	5	25	2	4	5	3	5	3	5	27	2	2	3	4	4	5	1	21	121
21	1	2	2	1	2	1	2	11	2	1	2	1	1	1	1	9	1	1	2	2	2	1	2	11	2	2	2	2	2	2	14	1	2	2	1	1	2	1	10	55	
22	2	1	1	1	1	2	1	9	1	2	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	2	1	8	1	1	1	1	1	2	8	2	1	1	2	2	1	1	10	43	
23	2	1	1	2	1	2	1	10	1	1	2	1	1	2	1	9	2	1	2	1	1	2	11	2	2	1	2	1	2	3	13	1	2	1	2	2	2	2	12	55	
24	3	3	2	3	4	4	2	21	4	3	3	4	4	4	3	25	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	3	5	3	4	4	27	3	4	4	4	3	4	3	25	125
25	2	3	2	3	2	3	2	17	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	28	4	3	4	3	4	3	4	4	25	124	
26	4	3	4	3	4	3	3	24	3	4	4	4	4	4	4	27	4	3	4	3	4	4	26	4	3	3	4	4	4	26	4	3	4	4	3	4	3	4	26	129	
27	1	2	2	3	4	4	2	18	4	2	2	4	1	2	2	17	2	3	3	2	4	4	3	21	3	3	3	3	3	21	1	2	2	2	2	2	2	13	90		
28	1	1	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	2	14	3	3	3	3	3	4	3	22	3	3	3	3	3	21	1	2	2	2	2	2	2	13	81		
29	2	4	3	3	4	4	3	23	3	3	4	2	4	3	22	4	3	3	3	4	3	4	24	4	4	4	3	4	4	27	4	3	3	4	4	4	3	25	121		



70	2	2	2	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	2	13	3	3	3	2	3	3	2	19	2	2	3	3	3	3	3	19	3	2	3	2	3	2	2	17	81
71	4	2	4	4	2	4	1	21	4	1	3	4	4	4	4	24	1	3	4	3	4	4	4	23	5	5	4	4	4	3	5	30	4	4	4	5	4	5	4	30	131
72	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	140
73	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	4	4	32	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	172
74	4	5	5	5	4	5	5	33	5	4	4	5	4	4	5	31	3	3	3	5	5	5	5	29	4	5	5	5	5	5	5	34	3	5	4	5	5	5	5	32	159
75	5	4	4	4	5	5	5	32	5	5	5	1	5	5	5	31	5	5	5	5	5	5	4	34	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	5	5	34	166
76	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	5	5	4	3	4	29	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	4	5	5	5	32	148
77	4	3	3	3	3	4	3	23	3	4	4	4	4	4	4	27	3	4	3	3	3	4	4	24	4	4	4	3	3	4	4	26	3	3	3	3	4	4	4	24	124
78	5	4	4	5	5	5	5	33	4	5	5	5	2	4	5	30	5	5	4	5	5	4	5	33	4	5	4	5	4	5	5	32	4	3	4	4	4	4	5	28	156
79	4	5	4	4	4	4	3	28	4	3	4	4	3	4	4	26	4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	4	4	4	5	5	30	5	4	4	4	5	5	5	32	145
80	1	1	1	1	5	1	1	11	3	3	1	3	3	2	2	17	4	1	4	1	5	1	1	17	3	5	1	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	56
81	4	4	4	4	5	5	5	31	4	2	3	4	5	4	3	25	4	4	4	3	4	4	5	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	5	5	5	30	102
82	4	5	4	4	5	4	5	31	5	5	4	5	5	5	4	33	5	4	5	5	5	4	5	33	4	5	5	5	5	5	5	34	5	4	4	4	5	5	5	32	163
83	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	5	5	34	5	4	4	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	5	5	34	171
84	4	2	2	3	4	4	3	22	1	4	3	4	2	2	3	19	4	4	3	2	3	3	4	23	2	4	3	4	4	3	4	24	4	3	4	4	4	4	4	27	115
85	2	2	2	4	2	3	4	19	2	4	4	3	4	4	4	25	4	4	2	2	4	4	4	24	4	4	2	4	4	3	4	25	4	3	4	3	4	4	4	26	119
86	3	4	4	5	5	5	5	31	4	3	4	5	5	4	5	30	3	4	4	4	4	4	5	28	5	5	4	5	5	5	5	34	4	4	5	4	4	5	5	31	154
87	4	5	4	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	5	5	34	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35	171
88	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	173
89	4	4	4	4	5	5	4	30	4	3	4	3	4	4	4	26	3	4	4	3	3	4	3	24	4	3	5	3	3	4	4	26	4	3	4	5	4	3	5	28	134
90	3	4	3	3	5	5	4	27	3	3	3	4	1	4	3	21	3	4	4	3	3	3	5	25	2	4	5	3	5	3	5	27	2	2	3	4	4	5	1	21	121
91	3	2	2	5	4	1	2	19	2	2	2	2	2	1	1	12	2	1	4	4	3	4	4	22	2	4	4	4	3	3	4	24	1	3	3	1	1	4	1	14	55
92	2	1	3	4	4	4	2	20	3	2	1	4	2	3	1	16	4	2	3	3	3	3	4	22	4	4	3	3	4	4	4	26	3	3	4	2	1	4	1	18	43
93	2	3	3	2	3	2	2	17	4	1	3	3	4	4	3	22	3	3	2	1	2	4	4	19	4	4	3	4	4	4	3	26	4	3	3	3	2	5	3	23	55
94	3	3	2	3	4	4	2	21	4	3	3	4	4	4	3	25	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	3	5	3	4	4	27	3	4	4	4	3	4	3	25	125
95	2	3	2	3	2	3	2	17	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	3	4	3	4	25	124
96	4	3	4	3	4	3	3	24	3	4	4	4	4	4	4	27	4	3	4	3	4	4	4	26	4	3	3	4	4	4	4	26	4	3	4	4	3	4	4	26	129
97	1	2	2	3	4	4	2	18	4	2	2	4	1	2	2	17	2	3	3	2	4	4	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	1	2	2	2	2	2	2	13	90
98	1	1	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	2	14	3	3	3	3	3	4	3	22	3	3	3	3	3	3	3	21	1	2	2	2	2	2	2	13	81
99	2	4	3	3	4	4	3	23	3	3	4	2	4	3	3	22	4	3	3	3	4	3	4	24	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	3	4	4	4	3	25	121

## Rendimiento escolar

Nº	Promedio	Niveles Deficiente: 1 Regular: 2 Bueno: 3 Excelente: 4
1	16	3
2	12	2
3	12	2
4	16	3
5	13	2
6	12	2
7	12	2
8	17	4
9	18	4
10	10	1
11	13	2
12	13	2
13	12	2
14	12	2
15	16	3
16	11	2
17	12	2
18	12	2
19	12	2
20	13	2
21	10	1
22	12	2
23	10	1
24	12	2
25	12	2



26	15	3
27	12	2
28	10	1
29	13	2
30	13	2
31	13	2
32	10	1
33	13	2
34	13	2
35	10	1
36	13	2
37	10	1
38	10	1
39	10	1
40	13	2
41	13	2
42	12	2
43	13	2
44	13	2
45	13	2
46	13	2
47	18	4
48	17	4
49	10	1
50	12	2
51	10	1
52	10	1
53	10	1
54	16	3
55	16	3
56	15	3
57	13	2
58	10	1
59	12	2
60	13	2
61	13	2

62	12	2
63	12	2
64	13	2
65	10	1
66	13	2
67	12	2
68	13	2
69	13	2
70	10	1
71	16	3
72	13	2
73	13	2
74	13	2
75	12	2
76	13	2
77	09	1
78	12	2
79	16	3
80	10	1
81	13	2
82	13	2
83	13	2
84	12	2
85	13	2
86	16	3
87	16	3
88	18	4
89	15	3
90	14	2
91	10	1
92	10	1
93	10	1
94	13	2
95	12	2
96	18	4
97	13	2

98	13	1
99	13	2

*Operacionalización de la variable calidad de servicio educativo*

Variable	Dimensión	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Calidad del servicio educativo	Tangibilidad	1,2,3,4 5,6,7	Ordinal	
	Fiabilidad	8,9,10,11 12,13,14	Siempre (5)	Bajo (35, 81)
	Capacidad de respuesta	15,16,17 18,19	Casi siempre (4)	Medio (82, 128)
	Seguridad	20,21,22,23 24,25,26,27,28	A veces (3)	
	Empatía	29,30,31,32 33,34,35,	Casi nunca (2) Nunca (1)	Alto (129, 175)

*Operacionalización de la variable rendimiento escolar*

Variable	Dimensiones	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Rendimiento escolar	Promedios anuales		Ordinal	Deficiente (00,10)
				Regular (11, 13)
				Bueno (14-17)
				Excelente (8,20)

*Distribución de la población*

Grado	Estudiantes		Total
	H	M	
Cuarto	36	32	68
Quinto	27	38	65
Total	63	70	133

*Fuente:* Nómina de APAFA IE Isaías Ardiles

Tabla 4  
*Muestra de estudiantes*

Sección	Población	<i>fh</i>	Muestra
Cuarto	68	0,7443	51

Quinto	65	0,7443	48
Total	133	0,7443	99

*Fuente:* N6mina de APAFA IE Isaías Ardiles

Tabla 5  
*Juicio de expertos*

N6	Expertos	Calidad de servicio educativo
1	Dra. Violeta Oncebay Pisconte	Aplicable
2	Dr. Rafel DÍaz Dumont	Aplicable
3	Mg. Edith Carmen Miranda Olivos	Aplicable

Tabla 6  
*Confiabilidad Alfa de Cronbach*

No	Instrumento	N6mero de ítems	Alfa de Cronbach
1	Cuestionario sobre calidad de servicio educativo	35	0,878


### Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, Dra. Garro Aburto Luzmila Lourdes, docente de la Facultad de Educación y Escuela Profesional Posgrado de la Universidad César Vallejo (Sede Ate) asesora de la Tesis titulada: "La calidad de servicio educativo y rendimiento escolar según la percepción de los padres de familia en la institución educativa Isaías Ardiles, Pachacamac", de la autora Baca Bravo Luzmila, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, Ate, 23 de Julio del 2021

Garro Aburto, Luzmila Lourdes	
DNI: 09*469026	 Firma
ORCID: 0000-0002-9453-9810	