



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres  
de familia en una institución educativa de Lima, 2024**

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

**AUTORA:**

Gutierrez Acuña, Vilma Marcelina ([orcid.org/0009-0004-2894-5783](https://orcid.org/0009-0004-2894-5783))

**ASESORES:**

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

Dra. Rodríguez Rojas, Milagritos Leonor ([orcid.org/0000-0002-8873-1785](https://orcid.org/0000-0002-8873-1785))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la Calidad de Servicio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

LIMA – PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PEREZ SAAVEDRA SEGUNDO SIGIFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024", cuyo autor es GUTIERREZ ACUÑA VILMA MARCELINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13%, 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 la 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, 03 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PEREZ SAAVEDRA SEGUNDO SIGIFREDO DNI: 25601051 ORCID: 0000-0002-2366-6724	Firmado electrónicamente por: SPEREZ15 el 12-08- 2024 22:05:46

Código documento Trilce: TRI - 0845789



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GUTIERREZ ACUÑA VILMA MARCELINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
GUTIERREZ ACUÑA VILMA MARCELINA DNI: 09048516 ORCID: 0009-0004-2894-5783	Firmado electrónicamente por: VGUTIERREZAC el 04- 08-2024 09:17:17

Código documento Trilce: INV - 1704858



## **Dedicatoria**

A mi querida madre, quien con sus palabras de aliento fue la primera en darme su apoyo y confianza para seguir estudiando. Aunque ya no estés físicamente conmigo, tu espíritu y amor continúan guiándome en cada paso de este camino. Este logro es también tuyo, mamá.

A mi hija Sofía, por su apoyo, paciencia y el tiempo que estuvo conmigo durante este viaje. Gracias por tu comprensión y por ser una fuente constante de inspiración y motivación.

Vilma Gutiérrez Acuña.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la fortaleza y sabiduría para enfrentar los desafíos a lo largo de este camino.

A mi asesor de tesis, Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo, por su paciencia infinita, por su disposición a responder todas mis dudas y por su apoyo constante durante el desarrollo de mi tesis. Sin su orientación, este logro no hubiera sido posible.

A mis profesores y compañeros de la maestría, por compartir sus conocimientos y experiencias, y por crear un ambiente de aprendizaje colaborativo y enriquecedor.

Finalmente, agradezco a la Universidad César Vallejo por brindarme las herramientas y el espacio necesarios para desarrollar esta investigación.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad de autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS	16
IV. DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS	38

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Niveles de calidad del servicio educativo	16
Tabla 2. Niveles de las dimensiones de calidad del servicio educativo	16
Tabla 3. Niveles de satisfacción	17
Tabla 4. Niveles de las dimensiones de satisfacción	17
Tabla 5. Correlación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción	18
Tabla 6. Correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio educativo y la satisfacción	19

## RESUMEN

El presente estudio se alineó con el objetivo de desarrollo sostenible (ODS) 4, que consiste en fomentar una calidad equitativa e inclusiva para todos. Se tuvo como propósito principal: Establecer la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024; asimismo se alineó con una ruta metodológica bajo el enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental de corte transeccional, nivel de alcance correlacional, se trabajó con un grupo poblacional conformado por 114 padres de familia de cuatro aulas de 3er año de secundaria, con una muestra de 88 participantes con un muestreo probabilístico estratificado; para recabar datos se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados descriptivos reflejaron que hay prevalencia por los niveles medios con un 48,9% para la V1 y V2. Mientras que, en el análisis inferencial, se obtuvo un p-valor de 0,000 menor al 0,05 de significancia con un coeficiente tau\_b de Kendall de 0,614 denotando correlato positivo moderado. Concluyendo que hay relación directa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia.

**Palabras clave:** *Calidad de servicio, empatía, satisfacción.*

## ABSTRACT

The present study was aligned with sustainable development goal (SDG) 4, which is to promote equitable and inclusive quality for all. The main purpose was: Establish the relationship between the quality of the educational service and satisfaction according to parents in an educational institution in Lima, 2024; Likewise, it was aligned with a methodological route under the quantitative approach, basic type, non-experimental design of a transectional nature, level of correlational scope, we worked with a population group made up of 114 parents from four 3rd year secondary school classrooms, with a sample of 88 participants with stratified probabilistic sampling; To collect data, the survey was used and the questionnaire was used as an instrument. The descriptive results reflected that there is a prevalence at medium levels with 48.9% for V1 and V2. While, in the inferential analysis, a p-value of 0.000 less than 0.05 of significance was obtained with a Kendall's tau\_b coefficient of 0.614 denoting a moderate positive correlate. Concluding that there is a direct relationship between the quality of the educational service and satisfaction according to parents.

**Keywords:** *Service quality, empathy, satisfaction.*

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la educación cumple un rol esencial en la sociedad; en este sentido, se busca que la calidad del sistema educacional contribuya en los educandos no solo para que sean receptores de nuevos saberes, sino que tengan la capacidad de lograr un desarrollo sostenible en el contexto social, económico y medioambientales; esto ayudará a mejorar la percepción de los progenitores sobre los diferentes servicios que reciben sus hijos en el centro educativo como: el programa educativo, instalaciones, nivel de enseñanza docente, etc. Los servicios educativos de calidad radican en garantizar una óptima enseñanza a los educandos, por medio de conocimientos y herramientas que les ayude a desarrollar habilidades para su futuro profesional (Unesco, 2024a). Asimismo, es importante la satisfacción parental sobre el servicio educativo por parte de las instituciones educativas, se busca adquirir de habilidades, conocimientos, actitudes y valores que exige la sociedad hoy en día. Por lo expuesto, esta investigación se alineó con el objetivo de desarrollo sostenible (ODS) 4, que son fomentar una calidad equitativa e inclusiva para todos, promoviendo herramientas para mejorar el aprendizaje y contribuir al progreso de la comunidad en general.

En el contexto internacional, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) advirtió que la pandemia continúa afectando la calidad de los servicios educativos de América Latina, la cual, se encuentra en declive, debido a que existen solo 73 millones de individuos que saben leer, escribir y sumar para poder subsistir, representando una problemática para el desarrollo de los países de esta zona (Unesco, 2024b); de esto se desprende que los progenitores no se sientan conformes con el servicio brindado a sus hijos en las organizaciones educativas.

Como problemática, Crawford et al. (2021) encontraron que la falta de voluntad de nuevas políticas y financiamiento, por parte de los funcionarios condujo al escaso compromiso en la mejora de la calidad del servicio educacional. En México, Toscano (2023) halló que en los colegios público hay sobreocupación por las aulas, vinculado a la limitada inversión en infraestructura, escasez de educadores capacitados y falta de instalaciones; no obstante, en los colegios privados la rentabilidad económica impulsa a contar con desproporcionado número de educandos por aula, comprometiendo la calidad educativa que ofrecen.

Asimismo, como pronóstico la realidad educativa ha sido más compleja en

plena postpandemia, por el acceso desigual a oportunidades educativas, falta de tecnología por altos costos, deterioro de la enseñanza académica, bajo nivel de formación de los docentes, conllevando a una insatisfacción de los padres del servicio ofrecido. Por lo expuesto, es necesario priorizar las políticas educacionales en mejora de la calidad educacional, y así garantizar la provisión de un servicio educativo de calidad (Banco Mundial, 2024).

En el contexto peruano, el gobierno mediante un decreto supremo realizó modificaciones e incorporaciones al Reglamento de la Ley N° 28044, Ley General de Educación en su art. 13, describiendo que el servicio de calidad educacional comprende el óptimo nivel de preparación que deben lograr los sujetos para afrontar diversas situaciones de la sociedad actual, ejerciendo ciudadanía y continuando con su aprendizaje constante. Sin embargo, no ha mejorado, ya que los problemas de baja calidad siguen presentes, se registraron pérdidas en el aprendizaje, por el déficit de infraestructura y falta de equipamiento de las aulas (El Peruano, 2021).

Por lo expuesto, ésta problemática se ha visto reflejada en un estudio de Datum a inicios del 2024, hallándose que los padres en un 56% considerando que la educación que sus hijos reciben es regular, un 34% mala calidad y, tan solo el 8% consideró eficaz. Los padres, para determinar una prestación educativa de calidad consideraron aspectos como la formación de valores (34%), preparación de los profesores (30%), infraestructura para el deporte (28%), disciplina (27%) y las instalaciones de las aulas (26%) (El Comercio, 2024).

De acuerdo al Ministerio de Educación (Minedu), existen diversas entidades educacionales que necesitan la restructuración de ambientes físicos, equipos tecnológicos, entre otros; así como una adecuada eficacia del servicio educacional. Esta problemática se evidencia en el contexto nacional, debido a que solo hay dos colegios de alto rendimiento con certificación ISO 21001-2018, que se hallan ubicados en Tacna y La Libertad. Cabe destacar, que los esfuerzos denodados que realiza el gobierno con el Proyecto Educativo Nacional (PEN) y el currículo nacional, no son suficientes para cerrar las brechas existentes sobre el inadecuado servicio educativo que brinda en los diferentes colegios (Minedu, 2020).

En el control de pronóstico, para la mejora de la calidad en el acto de enseñar, el Estado debe cambiar las políticas educacionales, brindando prioridad en reestructurar el funcionamiento de los colegios, para que ofrezcan una mejor prestación del servicio educativo (Barba y Delgado, 2021), esto, se reflejará en la

satisfacción de los padres. Cabe destacar, que brindar una buena calidad educativa a los educandos, es esencial para determinar el progreso de una sociedad competitiva (Chávez, 2021). Del mismo modo, es necesario satisfacer las expectativas de los padres, quienes evalúan diversos aspectos en busca de una mejor calidad, que respalde el aprendizaje de sus hijos (Riveros y Santos, 2021).

A su vez, en el contexto local, en un colegio público del distrito de Rímac – Lima, se observó diversos problemas, como la falta de una buena gestión de calidad. Esto se debe a que no brindan un buen servicio educativo porque no hay horario adecuado de atención a los padres, los docentes no dominan estrategias innovadoras en el proceso de enseñar. Asimismo, los progenitores se quejan constantemente porque el colegio no cuenta con una infraestructura adecuada para proteger a los estudiantes de las altas temperaturas, falta de coordinación con la IE para realizar actividades y poder colocar un toldo en el patio; otro de los problemas es la sobrecarga de tareas, por la poca coordinación de las actividades académicas. De otro lado, el personal administrativo y docentes no respetan ni cumplen con los horarios de ingreso, por ello, los padres exigen excelencia educativa para sus menores hijos, buscando una buena orientación y servicio educacional mediante el uso de talleres y actividades académicas innovadoras.

Por lo mencionado, se formuló el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024?; así mismo los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación entre los elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la satisfacción según los padres de familia?.

El trabajo investigativo se justificó en los siguientes campos: En lo teórico aportó con modelos y teorías científicas relacionados con la prestación del servicio de calidad educativo enfocado en el Modelo SERVQUAL (1988), asimismo, la variable satisfacción se fundamentó con la teoría de Kotler y Armstrong (2016). Del mismo modo, se realizó una valoración de las dimensiones estableciendo las interacciones correspondientes. En tanto, fue relevante en lo metodológico, porque se utilizó la metodología de orden hipotético-deductivo, diseño de tipo no experimental de carácter transversal, nivel correlacional de enfoque cuantitativo para abordar la problemática descrita. Asimismo, contribuyó con resultados estadísticos por medio de la recopilación de datos de dos cuestionarios utilizados, los cuales se sometieron a un proceso de validez por especialistas en esta área, donde los beneficiarios fueron

los progenitores. Además, el análisis de los hallazgos sirvió para futuras investigaciones dentro de la línea investigativa. En lo práctico, presentó relevancia porque buscó brindar sugerencias para que las instituciones mejoren la calidad del servicio educativo, y puedan generar en los padres mejores expectativas con respecto al servicio recibido, así como conocer las relaciones existentes entre las dimensiones y la variable.

Teniendo en cuenta lo antes descrito, se formuló el siguiente objetivo general: Establecer la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024. Teniendo como objetivos específicos lo siguiente: Establecer la relación entre los elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la satisfacción según los padres de familia.

En relación a las investigaciones en el contexto internacional, destaca Hoang et al. (2022) quienes formularon como propósito principal establecer los componentes que tienen incidencia en la satisfacción parental percibida de la educación de sus hijos. El grupo muestral lo conformaron 511 participantes. Se asumió una ruta metodológica bajo el enfoque de línea cuantitativa, diseño de carácter no experimental, alcance correlacional, corte transeccional. Llegaron a la conclusión que el factor con mayor incidencia en satisfacer a los padres fue la información, los profesores, los programas educativos; costos financieros; atención y apoyo.

Asimismo, Triwijayanti (2022) tuvo como finalidad descubrir el efecto de la calidad de los servicios educacionales, la cultura escolar y las imágenes académicas en satisfacer a los padres. El diseño investigativo fue de carácter no experimental, causal, tipología explicativa, paradigma cuantitativo. Comprendido por 40 participantes, a quienes aplicaron un cuestionario, entrevistas e instrumentos de documentación. Los resultados mostraron que existe influencia positiva del servicio de calidad educacional, las culturas y las imágenes escolares en la satisfacción de los padres en un 61% y el 40% está influenciado por otros factores. Concluyeron, que la satisfacción con el servicio educativo tiene el rol más importante entre las variables intervinientes.

Por otro lado, Huang et al. (2022) tuvieron como propósito determinar los mecanismos psicológicos en correlación con la satisfacción y lealtad parental. Se consideró un estudio de regresión múltiple ordinal, de carácter correlacional, enfoque cuantitativo por tener expresión numérica. Se utilizaron como herramienta la escala

por cada variable dirigido a un grupo muestral de 923 papás. Los resultados reflejaron que afectó significativamente la satisfacción en la lealtad de los padres. Mientras que la confianza influyó parcialmente en la satisfacción y la lealtad de los padres. Concluyeron que el efecto de la satisfacción parental ofrece sugerencias prácticas concretas para que los docentes mejoren la lealtad de los padres.

En esta misma línea investigativa, Baumgartner (2022) presentó como finalidad identificar los aspectos del clima escolar y la importancia de la satisfacción parental con el clima académico en términos del aprender de los estudiantes. Se alineó desde un enfoque cuantitativo, diseño de regresión múltiple ordinal, de carácter causal, el grupo poblacional fue de 150 padres dentro del campus en sus diferentes niveles educativos y 382 sobre el aprendizaje en el campus. Se concluyó que los hallazgos encontrados reflejaron niveles bajos de satisfacción de los padres con respecto al clima académico en los entornos de aprendizaje.

A su vez, Nguyen et al. (2021) tuvieron como propósito investigar el rol mediador de la calidad transformadora entre la valoración de la calidad educativa básica, lealtad y complacencia de los padres. Se asumió una investigación de regresión múltiple ordinal de enfoque cuantitativo, el grupo muestral lo abarcaron 209 participantes. Los hallazgos mostraron que la satisfacción parental es más determinante que la lealtad, donde la conducta y actitudes son los únicos componentes de educación de calidad básica que impactan directamente. Concluyeron que las escuelas deben invertir en mejorar el plan de estudios si sus objetivos incluyen mejorar la eficacia transformadora y la manera de satisfacer a los padres.

En el trabajo investigativo, se tomaron en consideración los antecedentes nacionales de Calisaya (2022) quien tuvo como finalidad comprender la calidad de gestión del servicio educativo y su incidencia con respecto a la satisfacción parental en una organización educativa. Presentó una metodología cuantitativa, de tipología aplicada, alcance explicativo; diseño investigativo no experimental, transeccional-correlativo, causal, métodos hipotético-deductivo. Se consideró un grupo muestral de 108 progenitores, quienes aceptaron responder un cuestionario. Concluyó que hay incidencia de las variables en el colegio objeto de estudio.

Asimismo, Urquiza (2022) tuvo como propósito describir los fines de satisfacción de los progenitores y calidad en relación con la administración educativa en el nivel primario. Se trabajó una ruta metodológica bajo el diseño de regresión

múltiple ordinal, correlacional de paradigma cuantitativo empleando el modelo HedPERF. Para recopilar datos se empleó como herramienta un cuestionario que fue aplicado a 60 padres de familia. Concluyeron que, para optimizar la satisfacción en la calidad de la administración educativa, el personal administrativo debe mejorar la imagen institucional, resolver problemas de los programas académicos en diferentes especialidades, lo cual permitirá aumentar la satisfacción de los padres.

De otro lado, Bermúdez (2020) tuvo el propósito de establecer el correlato entre el servicio de calidad y satisfacción del progenitor en una IE pública. El diseño empleado ha sido no experimental de línea transeccional, nivel correlacional. El grupo muestral lo conformaron 200 participantes, las herramientas utilizadas fueron: Escala SERVQUAL y Escala de Satisfacción con la Gestión Escolar parental (ESGEP) con valores Likert. Los hallazgos evidenciaron correlación estadística directa entre la V1 y V2. Concluyó que los representantes de los alumnos perciben satisfacción con respecto al servicio educativo que reciben los educandos.

En esta misma línea investigativa, Cueto et al. (2020) tuvieron la finalidad de evaluar la calidad de los servicios educacionales en organizaciones educativas privadas. Se alineó dentro de un enfoque cuantitativo, de tipología descriptiva. El grupo muestral lo conformaron 209 participantes (alumnos, educadores y progenitores); aplicaron tres herramientas respectivamente. Concluyeron que el servicio de calidad en el nivel secundaria de colegios particulares se encuentra en un nivel medio, representado por 51%, de acuerdo al promedio de percepciones de los clientes externos (estudiantes y tutores), como internos (profesores).

Finalmente, Vásquez et al. (2020) refirió como fin determinar la correlación entre los servicios adquiridos y fidelidad de los usuarios, con una ruta metodológica cuantitativa, de alcance correlacional y descriptivo. Cuyos resultados confirmaron una alta correlación positiva entre las variables. Concluyeron que la V1 se asociada con la V2, y las dimensiones: satisfacción, confianza e identidad.

Con respecto a la variable calidad del servicio educativo se fundamenta en el modelo Service Quality Model (SERVQUAL) propuesto por Parasuraman et al. (1991) citado en Calisaya (2022), que consiste en una herramienta que tiene como propósito mejorar el servicio de calidad de las organizaciones mediante la evaluación clave para determinar las dimensiones del servicio (elementos físicos, fiabilidad, capacidad para responder, seguridad y comprender al otro). En esta misma línea, Amaro (2022) describe que este modelo ayuda a conocer los parámetros en los cuales la entidad

educacional presenta debilidad, buscando optimizar estrategias mediante una propuesta para aumentar la afluencia de clientes (padres) al lugar que ofrece servicios de calidad (Aboubakr & Bayoumy, 2022).

Por otro lado, se sustentó en Morales y Hernández (2017) citado en Díaz (2024) con el enfoque sobre la Calidad de los Servicios Educativos, resaltaron los siguientes: Teoría orientada a la eficacia, se relaciona con fijar las metas educativas señaladas en la entidad educativa. Es decir, que el proceso de aprender debe ser efectivo dentro y fuera del aula. Del mismo modo, la teoría orientada a la relevancia comprende el conjunto de programas académicos integrados al currículo, donde debe planificarse los contenidos prácticos, motivadores e innovadores, para el desarrollo integral de los escolares, promoviendo competencias, capacidades y habilidades para integrarse a la sociedad de manera efectiva (Díaz, 2024). De acuerdo a esta teoría la educación será de calidad si es relevante para aportar progreso integral de los individuos facilitando las competencias que requiere para asumir las demandas y retos impuestos por la sociedad (Ciarko,2022).

Por último, la teoría orientada a los recursos y procesos hace énfasis a la programación, planificación, proyectos y estrategias que las organizaciones educativas realicen para alcanzar su eficiencia y esté vinculado a las exigencias de la sociedad, disponiendo de los materiales y medios adecuados, para desarrollar actividades programadas de manera efectiva (Díaz, 2024).

De otro lado, la definición de calidad del servicio educativo según Parasuraman et al. (1991) citado por Calisaya (2022) consiste en percibir el servicio o atención, desde el juicio del usuario sobre la supremacía o excelencia de lo obtenido. Los autores enfatizan que el servicio educacional de calidad es responsabilidad de todos los actores de entidad educativa, esencialmente del equipo directivo y docentes, quienes gestionan los aprendizajes y dirección del plantel. Para Ganbold et al. (2023) consiste en los servicios que brinda el colegio y los agentes educativos a los educandos que son consumidores. Es decir, son las actividades que brinda la organización educativa en beneficio del estudiante.

En esta misma línea, se considera un servicio con calidad, a todo lo relacionado con lo subjetivo y objetivo, lo primero se relaciona con aspectos de gestionar una entidad, en tanto, la segunda responde a las percepciones que adquieren los clientes del servicio que ha experimentado (Kodrin, 2020).

En tanto, para el Minedu según la Resolución Ministerial N° 587-2023, lo define

que es buscar el óptimo nivel de preparación del ser humano para fortalecer la calidad educacional en el marco de políticas educativas del sector (El Peruano, 2023). Se observa que, los clientes externos (progenitores) son el centro de la calidad total.

Del mismo modo, Díaz (2024) señaló que es el consentimiento para la satisfacción de lo que requieren los usuarios (padres y educandos), a cambio de un costo determinado que se encuentre al alcance de estos; además sus componentes están aptos con la finalidad de mejorar progresivamente. El autor afirma que un recibir un servicio de calidad educacional comprende a que los agentes educativos deben de brindar una formación y preparación integral a los educandos para la vida en sociedad. Esta idea se advierte como la inquietud de los padres para que sus hijos(as) obtengan aprendizajes efectivos para su formación.

En esta investigación se consideraron las dimensiones de calidad del servicio dentro del contexto educacional las siguientes, tomado de Calisaya (2022): Elementos físicos: Son aquellos componentes tangibles que está comprendido por infraestructura y materiales que posee la organización o institución, designados para la atención y servicio al usuario, también refiere al personal que se encarga de brindar los servicios educativos (Cevallos y Escobar, 2023).

Fiabilidad: Comprende la actividad que se debe realizar al brindar un servicio de atención garantizada y confiable, donde la información sea transparente e íntegra. Este componente busca estandarizar el servicio de atención, permitiendo al usuario reconocer algunas características como confianza, consistencia y precisión (Calisaya, 2022, Cevallos y Escobar, 2023).

Capacidad de respuesta: Se trata de la preferencia que tiene el proveedor del servicio, para estar atento a los requerimientos en favor o contra de lo que se les ofrece a los usuarios. Lo esencial en esta dimensión es la escucha activa, que permite ofrecer al cliente soluciones a sus inconvenientes (Cevallos y Escobar, 2023).

Seguridad: El servidor debe brindar bienestar y tranquilidad al usuario, ya que, son diversos aspectos que diferencia, por ello, con respecto a la estructura física, es importante que los clientes se sientan seguros y confortables frente a algún tipo de siniestro que pueda ocurrir (Calisaya, 2022; Cevallos y Escobar, 2023).

Empatía: Comprende las atenciones que debe brindar el colegio a los usuarios (padres) de manera individualizada, de acuerdo a sus requerimientos, comprendiendo sus necesidades y demostrando preocupación por resolver su caso (Cevallos y Escobar, 2023; Lee y Madera, 2021).

Del otro lado, en la variable satisfacción de los progenitores se fundamentó con el Modelo American Customer Satisfaction Index (ACSI) de Johnson y Fornell (1996) citado en (Maya, 2022), creado en 1991 por Stephen Ross en la Universidad de Michigan (Business School) de la American Society for Quality (ASQ), este enfoque tiene como objetivo la evaluación del bienestar de los usuarios, respecto al servicio ofrecido (Giró, 2021; Morgeson y Hul, 2023). Presenta una medición independiente y uniforme de las experiencias del usuario; comprende un informe específico de las organizaciones sobre la mejora para satisfacer a los clientes en sus retornos económicos. Su finalidad es indagar los niveles de satisfacción de los servicios que brinda la organización designada a los clientes, la cual se realiza por medio de un cuestionario (Zea et al., 2022). Este método permite interpretar y comprobar la satisfacción, así como los acontecimientos relacionados. En el contexto educativo, los requisitos para lograr una satisfacción, va desde cumplir las expectativas, motivar el aprendizaje y cubrir sus necesidades.

Así también, se sustenta en Teoría Clásica de la Administración donde su mayor representante es Henry Fayol, destacando que la administración es para la organización; poniendo énfasis en el crecimiento de las funciones y estructura de la organización para alcanzar la eficacia mediante un enfoque sistémico y global (Pérez, 2020). El mayor aporte de este enfoque es la organización formal; asimismo, se destaca que el administrador de acuerdo a sus funciones en la empresa debe cumplir con: planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Fayol, sostuvo que la administración es un cúmulo de procesos, en donde la organización es parte de la estructura; asimismo planteó algunos principios: División laboral, autoridad y cumplimiento, disciplina, subordinación de intereses propios, salario al personal, centralización, cadena de escalas, equidad, orden, estabilidad de los colaboradores, iniciativa, espíritu de grupo y unidad de mando. Estos principios buscan que el grupo humano se especialice para cumplir con las actividades adecuadas que permitan consolidación, eficacia, establecer el derecho de obedecer y ordenar y rendir cuentas; cada colaborador debe recibir la indicación del jefe mediante la línea de autoridad, contando con un plan de actividades para cumplir con el propósito de la empresa para asegurar el éxito.

Dentro de las definiciones de satisfacción se tiene a Johnson y Fornell (1996) citados en Maya (2022), consideran que es una respuesta de los usuarios referidas al cumplimiento de sus requerimientos o expectativas del proveedor, respecto al

servicio recibido. Para afianzar esta conceptualización Kotler (2018) sostuvo que es la expresión para cumplir expectativas de los usuarios por un producto, determinando que cuando un cliente se encuentra insatisfecho es porque no se ha cubierto sus expectativas (Morocho et al, 2022). Es decir, que satisfacer las necesidades de los padres con respecto al servicio educacional comprende un nivel emocional, brindando una respuesta de aprobación por el servicio recibido.

Por su parte, Shao et al. (2022) refieren que es una comparación que realizan los padres o tutores del nivel real de calidad educacional recibida por sus hijos y el nivel esperado durante el proceso escolar. Es decir, los factores del contenido son esenciales para valorar la eficacia académica, convirtiéndose en un factor esencial que ayuda a medir la satisfacción de la calidad educativa. En tanto, Mejias y Godoy (2020) definen que está determinada de manera positiva por la evaluación que realizan al servicio educativo. Para un servicio eficaz que brinda una institución, las particularidades más notables son la formación docente, horarios de atención, instalaciones, entre otros. Asimismo, Fernandez (2022) manifestó que la satisfacción parental se relaciona con el nivel de conformidad que la entidad educativa ofrece en sus servicios para beneficio de sus hijos, desde lo pedagógico, administrativo, atencional y organizacional. Por lo expuesto, satisfacer al usuario consiste en resultados óptimos de un servicio, y para lograr una calidad excelente, es decir la satisfacción se mide después de haber recibido una atención o servicio.

Las dimensiones de la variable satisfacción según Johnson y Fornell (1996) citado en Maya (2022) son las siguientes: Expectativas del cliente: Consiste en la perspectiva que buscan obtener en el servicio; esto dependerá de la credibilidad de la empresa o entidad respecto a las necesidades o deseos de los usuarios. Asimismo, es la visión que esperan obtener los consumidores del servicio que se les ofrece por las impactantes publicidades, y que cumplan dichas expectativas.

Calidad percibida: Comprende el comportamiento que los consumidores poseen al comercializar su servicio o producto, basándose en analizar el nivel de satisfacción que los clientes tienen ante lo que han experimentado en el proceso de la atención ofrecida; empero, es necesario que las instituciones brinden un servicio óptimo de calidad, cuidando su imagen, credibilidad en cumplimiento con las expectativas de los usuarios (Maya, 2022).

Quejas: Consiste en las emociones del usuario ante la insatisfacción del servicio recibido, esto debido a que el producto no cumplió con sus expectativas. Sin

embargo, la ausencia de reclamos indica que las actividades que la organización desarrolla se cumplen a lo esperado. Es decir, que esta dimensión es esencial porque ayudará a optimizar y mejorar el servicio brindado a los usuarios (Maya, 2022).

Confianza del cliente: Tiene como finalidad principal retener a los clientes potenciales para mejorar la institución; midiendo la permanencia del usuario. Son respuestas asertivas por el servicio recibido en favor de la organización, ayudando a establecer vínculos de armonía fuertes con los usuarios (Maya, 2022).

En este estudio se ha intentado interpretar la problemática descrita desde la teoría y modelo relacionado con la prestación de servicio de calidad educativo, enfocado al modelo SERVQUAL 1988 que consiste en una herramienta que tiene como propósito mejorar el servicio de calidad de las organizaciones. Así mismo la variable satisfacción se respaldó con el modelo de Johnson y Fornell 1996, consideran que es una respuesta de los usuarios referidas a cumplir requerimientos o expectativas del colegio respecto al servicio recibido. Considerando que el padre de familia es un actor fundamental, es necesario comprender su preocupación por el bienestar y seguridad de sus hijos dentro del plantel, a la luz de estos conceptos este estudio se aproxima a la comprensión de inconvenientes en calidad de servicio y satisfacción de los padres en la búsqueda de mejoras de la educación.

Finalmente, se planteó la hipótesis general: Existe relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024; asimismo se formularon las siguientes hipótesis específicas: Existe relación positiva entre los elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la satisfacción según los padres de familia.

## II. METODOLOGÍA

El trabajo investigativo se ejecutó dentro de la tipología básica, ya que consiste en trabajos teóricos emprendidos fundamentalmente para la obtención de nuevos saberes con respecto a los fundamentos de los sucesos y acontecimientos que se observan, sin realizar ninguna aplicación en el contexto social (OCDE, 2018).

De acuerdo a la naturaleza de la investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, ya que, los resultados recabados se interpretan en números y analizan los problemas diagnosticados, los cuales se procesarán y cuantificarán (Hernández y Mendoza, 2018).

A su vez, el estudio se abordó desde el diseño de carácter no experimental de corte transeccional, en donde, las variables no son manipuladas arbitrariamente. Para Hernández y Mendoza (2018) lo definen como los diseños en donde no hay deliberación de las categorías y se observan los sucesos y hechos desde su ámbito de origen para ser analizados posteriormente; y es de línea transversal porque se alineó la muestra en un solo momento. Asimismo, presentó un alcance de nivel correlacional, porque se estima el grado correlativo entre las variables en estudio sin demostrar causalidad (Hernández y Mendoza, 2018).

Respecto a la definición conceptual de la variable calidad del servicio educativo, se define como la percepción del usuario en referencia a la excelencia o supremacía del servicio recibido. En el ámbito educativo, comprende el servicio de calidad por parte de los actores educativos brindado principalmente de los profesores y el equipo directivo, encargados de gestionar el acto de aprender de los alumnos (Calisaya, 2022). Abarca: Elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía.

A su vez, en la definición operacional, se aplicó el cuestionario sobre calidad del servicio educativo dirigido a padres de familia, se formuló 25 ítems, con valoración Likert (Nunca=1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5), se midió con los niveles: Bajo, medio y alto.

Por otro lado, la definición conceptual de la variable satisfacción, se define como una respuesta de los usuarios, desde el cumplimiento de sus requerimientos o expectativas, respecto al servicio del proveedor de quien le brinda el servicio recibido (Maya, 2022). Se incluye las siguientes dimensiones: Expectativas del cliente, calidad percibida, quejas y confianza del cliente.

En la definición operacional de esta variable se utilizó el cuestionario sobre satisfacción dirigido a padres de familia, se formuló 20 ítems, con valoración Likert (Nunca=1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5), fueron medidos con los rangos: Bajo, medio y alto.

En este estudio el grupo poblacional estuvo conformado por 114 padres de familia de cuatro aulas de 3er año de secundaria de una institución educativa pública, del distrito de Rímac – Lima, que fue ejecutado durante el primer semestre del año 2024. Para Quezada (2021) está constituida por todos los elementos (personas, objetos y otros) que participan del evento que fue definido y determinado en el análisis de la problemática del estudio.

Se tomaron en consideración los siguientes criterios de inclusión, padres de familia sin límite de edad, ambos sexos, padres de las diferentes secciones del 3er año de secundaria. Dentro de los criterios de exclusión, no participarán los padres que no dieron su consentimiento y, padres de otros grados.

Asimismo, la muestra se realizó aplicando fórmula estadística de la cual se obtuvo un total de 88 padres de familia. Para Ñaupas et al. (2023) viene a ser la selección de los participantes que representan a la totalidad de la población, es una porción demostrativa que cumple con las peculiaridades del estudio delimitando los caracteres propios del grupo de estudio.

Por consiguiente, se utilizó el muestreo probabilístico, estratificado, que consiste en trabajar por estratos, es decir, por cada aula de 3er año de secundaria, en forma aleatoria, donde todos los padres tienen la opción de participar. Para Niño (2021) es una técnica de muestreo en donde se establece una selección de criterios mínimos y se elige al azar a los participantes para brindarle la misma oportunidad de ser seleccionados por el investigador. Es estratificado, en razón a que se divide al grupo poblacional en segmentos de manera aleatoria simple (Villanueva, 2022).

En referencia, a las técnicas e instrumentos de recolección de datos se empleó la encuesta. Según Carlessi y Reyes (2021) es un procedimiento que se efectúa empleando un instrumento para recabar datos conformado por un conjunto de ítems, cuyo propósito es recoger información de los acontecimientos de un grupo muestral determinado. Mientras que, el instrumento empleado es el cuestionario, herramienta que midió las percepciones de los padres sobre las variables de estudio. Carrasco (2019) lo definió como el conjunto de preguntas sobre los hechos y fenómenos que se detalla en la problemática, es de gran utilidad y versatilidad, su elaboración es

preparada de forma sistemática y cuidadosa, se resalta por su administración en grupos.

Se aplicaron dos herramientas: el Cuestionario sobre calidad del servicio educativo del autor Calisaya (2022) tomado de Parasuraman et al. (1991), y otro, sobre satisfacción según los padres de la autora Maya (2022) tomado de Johnson y Fornell (1996), ambas herramientas adaptadas por Vilma Marcelina Gutiérrez Acuña (2024).

Para determinar la validez, los instrumentos fueron sometidos a juicio de expertos por tres especialistas con grado de magister y doctor, evaluando los criterios de: Suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, con resultados de aplicabilidad. Para Sánchez y Reyes (2021) es la cualidad que resalta el índice de fidelidad con el que se mide las variables, considerando el significado, utilidad y adecuación de las interpretaciones específicas efectuadas en las puntuaciones, consiste en reunir las evidencias suficientes que respalde dichas interpretaciones para evitar sesgos que desacrediten el estudio.

En tanto, para medir la confiabilidad se empleó la prueba Alfa de Cronbach, ya que, el instrumento presentó opciones politómicas, se aplicó a la totalidad del grupo muestral, arrojando resultados de 0.965 para la V1 y de 0.972 para la V2, determinando niveles de muy alta fiabilidad. Para Hernández y Mendoza (2018) es el grado en que un instrumento produce resultados de gran consistencia y fiabilidad, la aplicación constante al mismo sujeto u objeto produce los mismos resultados.

Para ejecutar el análisis de datos se utilizaron técnicas estadísticas como tablas de distribución de frecuencias para medir el nivel de percepción de los encuestados en la estadística descriptiva empleando el software estadístico SPSS versión 29 en español. Mientras que, en la estadística inferencial, se utilizó la tabla de correlación aplicando el estadístico Tau\_b de Kendall debido a que ambas variables son de naturaleza cualitativa y de escala ordinal.

Por otro lado, dentro de los aspectos éticos se emplearon criterios señalados en la guía de elaboración de trabajos de investigación cuantitativa (Resolución N°081-2024-VI-UCV), correspondiente al procedimiento investigativo. Se solicitó la autorización para la aplicación de los instrumentos, en las referencias bibliográficas se respetó el derecho de autoría de libros, artículos, estudios antecedentes, revistas indexadas que fueron citados de manera oportuna en la tesis. Asimismo, se salvaguardo la confidencialidad de los participantes e instituciones, se respetó la

privacidad en el llenado de los instrumentos del grupo de estudio (padres de familia) que participaron como unidad de análisis. Finalmente, el trabajo investigativo es original de la investigadora, corroborándose con el índice de similitud de la plataforma Turnitin con un porcentaje adecuado.

### III. RESULTADOS

#### Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Niveles de calidad del servicio educativo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	19	21.6
	Medio	43	48.9
	Alto	26	29.5
	Total	88	100.0

De acuerdo con los hallazgos, se aprecia que el 21,6% de los encuestados consideró una percepción baja sobre calidad del servicio educativo, el 48,9% sostuvo que es medio y el 29,5% percibió que es alto. A partir de estos datos, se puede deducir que en esta variable predominan los niveles regulares, faltando aún por mejorar para lograr niveles óptimos.

**Tabla 2**

*Niveles de las dimensiones de calidad del servicio educativo*

Niveles	Elementos físicos		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	fi	F%	fi	F%	fi	F%	fi	F%	fi	F%
Bajo	22	25.0	16	18.2	23	26.1	18	20.5	28	31.8
Medio	31	35.2	39	44.3	43	48.9	38	43.2	34	38.6
Alto	35	39.8	33	37.5	22	25.0	32	36.4	26	29.5
Total	88	100.0	88	100.0	88	100.0	88	100.0	88	100.0

Según el análisis realizado, se observa que, en cuanto a la dimensión elementos físicos, el 25,0% de los padres de familia alcanzó percepción baja, el 35,2% percepción media y el 39,8% percepción alta; mientras que, en la dimensión fiabilidad, el 18,2% consideró una percepción baja, el 44,3% percepción media y el 37,5% percepción alta; de otro lado, en la dimensión capacidad de respuesta, el 26,1% obtuvo percepción baja, el 48,9% percepción media y el 25,0% percepción alta; a su vez, en la dimensión seguridad, 20,5% consiguió una percepción baja, el 43,2% percepción media y el 36,4% percepción alta; finalmente, en la dimensión empatía, el

31,8% presentó percepción baja, el 38,6% percepción media y el 29,5% percepción baja. De estos resultados se deduce que la dimensión elementos físicos alcanzó niveles altos, mientras que en las restantes se logró una prevalencia por los niveles medios.

**Tabla 3**

*Niveles de satisfacción*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	34	38.6
	Medio	43	48.9
	Alto	11	12.5
	Total	88	100.0

Según los hallazgos recabados, se denota que el 38,6% de los padres presentó una percepción baja de satisfacción, el 48,9% resaltó que es medio y el 12,5% percibió que es alto. Estos hallazgos sugieren que en esta variable prevalecen los niveles medios, faltando aún por mejorar para conseguir logros deseados.

**Tabla 4**

*Niveles de las dimensiones de satisfacción*

Niveles	Expectativas del cliente		Calidad percibida		Quejas		Confianza del cliente	
	fi	F%	fi	F%	fi	F%	fi	F%
Bajo	20	22.7	17	19.3	23	26.1	24	27.3
Medio	43	48.9	48	54.5	49	55.7	35	39.8
Alto	25	28.4	23	26.1	16	18.2	29	33.0
Total	88	100.0	88	100.0	88	100.0	88	100.0

Se distingue en la dimensión expectativas del cliente, que el 22,7% de los encuestados presentó percepción baja, el 48,9% percepción media y el 28,4% percepción alta; de otro lado, en calidad percibida, el 19,3% alcanzó percepción baja, el 54,5% percepción media y el 26,1% percepción alta; mientras que, en la dimensión quejas, el 26,1% obtuvo percepción baja, el 55,7% percepción media y el 18,2% percepción alta; finalmente, en la dimensión confianza del cliente, el 27,3% manifestó

una percepción baja, el 39,8% percepción media y el 33,0% percepción alta. De estos resultados se puede deducir que en todas las dimensiones de esta variable predominan los niveles medios.

## Análisis inferencial

### Hipótesis general

Ho: No existe relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024.

Ha: Existe relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024.

**Tabla 5**

*Correlación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción*

			Calidad del servicio educativo	Satisfacción
tau_b de Kendall	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	1.000	.614**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	88	88
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	.614**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	88	88

En este análisis se demuestra las correlaciones entre ambas variables, donde se denota correlaciones significativas, de niveles positivos moderados ( $r = 0,614$ ) y significativos Sig. (Bilateral) de 0,000, que es menor a 0,05. Conforme con ello, hay rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la hipótesis alternativa, comprobándose la hipótesis de investigación.

## Hipótesis específicas

Ho: No existe relación positiva entre las dimensiones de la calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024.

Ha: Existe relación positiva entre las dimensiones de la calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024.

**Tabla 6**

*Correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio educativo y la satisfacción*

		Satisfacción	
tau_b de Kendall	Elementos físicos	r	,615
		Sig.	,000
		N	88
	Fiabilidad	r	,587
		Sig.	,000
		N	88
	Capacidad de respuesta	r	,539
		Sig.	,000
		N	88
	Seguridad	r	,562
		Sig.	,000
		N	88
	Empatía	r	,578
		Sig.	,000
		N	88

Se distingue que, existe correlación significativa entre todas las dimensiones de la calidad del servicio educativo con la variable satisfacción con una sig. bilateral  $0,000 < 0.05$ . Además, se denota un grado de relación positiva moderada, en consecuencia, hay rechazo de las hipótesis nulas; y por lo tanto, se aceptan las hipótesis alternas en todas las dimensiones de la V1 con la V2.

#### IV. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como propósito general establecer el correlato entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024. Al analizar los resultados descriptivos se observa que los padres presentan una percepción de nivel regular con 48.9%. Es decir, que predominan las percepciones medias, sugiriendo que hay áreas que se consideran adecuadas, aún se puede mejorar la experiencia educativa, por ende, la satisfacción parental. Esto quiere decir, que se debe mejorar diversos para el incremento de la satisfacción de los padres, y de esta manera fortalecer la eficacia del servicio educativo y reputación de la institución.

Estos hallazgos tienen similitud con Calisaya (2022) quien consideró que hay prevalencia por los niveles altos en ambas variables con un 63% y 69% respectivamente en el colegio objeto de estudio, dado que para conseguir una buena gestión de calidad en un colegio es imprescindible ejecutar un buen desempeño, mediante técnicas que impliquen a toda la organización. Estos resultados se pueden explicar con el modelo Service Quality Model (SERVQUAL) propuesto por Parasuraman, la cual tiene como propósito mejorar el servicio de calidad de las organizaciones, mediante una evaluación clave que ayude a determinar lo trascendente de las dimensiones del servicio. Por ello, es necesario contar con una calidad integral del servicio educativo para satisfacer a los padres y sugerir que las instituciones educativas deben enfocarse en estrategias de mejora continua para conseguir una experiencia educativa satisfactoria y completa.

En referencia a los hallazgos recabados acerca de las dimensiones sobre calidad del servicio educativo, se observa que en la dimensión elementos físicos la mayoría de los padres alcanzaron una percepción alta con el 39.8%, al referirse que el colegio presenta infraestructura acorde a los modelos de la calidad, los salones tienen una buena iluminación y ventilación, se recibe los materiales de información (libros) al iniciar el año escolar, se cuenta con equipos tecnológicos modernos, y se utiliza herramientas tecnológicas para enviar comunicados a los padres. Estos resultados muestran similitud con Urquiza (2022) quien evidenció en sus resultados que las variables del cuestionario presentan relación en un 86%, resultando que la aplicación del estudio fue positiva. Concluyó que el personal administrativo debe mejorar la imagen institucional, resolver problemas de los programas académicos en

diversas especialidades, para optimizar la satisfacción en la calidad educacional y así incrementar satisfacciones de los progenitores.

Por otro lado, en la dimensión fiabilidad se observa que el 44.3% de padres de familia presentan una percepción media, lo que implica que algunos apoderados confían en que el colegio si cumple consistentemente con sus promesas y obligaciones educativas, siendo fundamental para que la institución construya una relación de confianza con las familias. Estos hallazgos presentan similitud con la investigación de Huang et al. (2022) quienes reflejaron un 42% de rango regular con respecto a la satisfacción, afectando significativamente en la lealtad de los padres. En tanto, de manera parcial estuvo mediada por la confianza en la satisfacción y la lealtad de los padres, concluyeron que la satisfacción parental ofrece sugerencias para mejorar mediante prácticas concretas la lealtad de los padres.

Además, se evidencia que la dimensión capacidad de respuesta presentó un 48.9% de percepción media, lo que quiere decir, que se observa una necesidad de mejora en la rapidez y eficacia con que el colegio atiende los requerimientos y solicitudes de los padres y estudiantes, lo cual puede afectar las percepciones generales de la calidad del servicio. Estos resultados se asemejan a la investigación de Bermúdez (2020) quienes presentaron una calificación de nivel alto entre la V1 y V2, concluyendo que los representantes de los alumnos perciben satisfacción con respecto al servicio educativo que reciben los educandos.

Asimismo, en la dimensión seguridad predominaron en la mayoría de los padres los niveles medios con un 43.2%. Se observa que la percepción es media de los padres al sentir que sus hijos están en un entorno seguro, siendo esto favorable para su tranquilidad y bienestar. Estos resultados se asemejan al trabajo de Cueto et al. (2020) quienes en sus resultados presentan un 51% entre las variables, concluyendo que el servicio de calidad se encuentra de acuerdo al promedio de percepciones de los clientes internos (profesores) y externos (estudiantes y tutores).

Por otro lado, en la dimensión empatía, se observa el 38.6% de encuestados presentan una percepción media, dando a indicar que los padres sienten que el personal del colegio puede mejorar la comprensión y atención de las necesidades y preocupaciones de los estudiantes, sugiriendo la necesidad de un enfoque más personalizado y atento en la relación con las familias. Estos resultados se asimilan con el trabajo investigativo de Hoang et al. (2022) en sus resultados hallaron un nivel medio en un 36.4%, concluyendo que el factor con mayor prevalencia en la

satisfacción de los padres ha sido la información, los docentes, los programas educativos; atención, apoyo y costos financieros.

Al respecto de estas evidencias se sustentan con lo expuesto por Parasuraman et al. (1991) citado por Calisaya (2022) resaltaron que este término consiste en la percepción de la atención recibida por parte del usuario, es decir, ofrecer un servicio educacional de eficacia es responsabilidad de los actores de una organización educativa, esencialmente el equipo directivo y profesores, quienes gestionan la dirección del plantel. Así como, Kodrin (2020) quien considera que un servicio con calidad es todo lo relacionado con lo subjetivo como los aspectos para gestionar una entidad, y objetivo responde a la percepción del cliente sobre el servicio que ha experimentado. Por consiguiente, lo antes mencionado confirman lo que sostiene Díaz (2024) quien enfatiza que recibir un servicio de calidad educacional comprende que los agentes educativos brinden una preparación y formación integral a los educandos, para que obtengan aprendizajes efectivos para la vida en sociedad.

En referencia al análisis descriptivo de los niveles de la segunda variable, se analizó que el 48.9% alcanzó niveles medios, 38.6% bajos y 12.5% altos, evidenciándose que hay prevalencia por los rangos regulares. Al comparar los resultados hallados con los encontrados en el estudio de Vásquez et al. (2020) presentaron resultados que confirmaron un correlato positivo alto entre las variables, concluyendo que la V1 tiene correspondencia con la V2, y sus dimensiones: satisfacción, confianza e identidad. Con lo expresado por los autores se puede decir, que la calidad de gestión es fundamental en la organización y dirección de los procesos educacionales, ya que una gestión sólida conlleva a la planificación de los contenidos curriculares y la pertinente implementación de estrategias de evaluación.

De lo hallado, en torno a niveles de las dimensiones de satisfacción, se aprecia que las dimensiones expectativas del cliente (48.9%), calidad percibida (54.5%), quejas (55.7%) y confianza del cliente (39.8%) se hallan en niveles medios, de ello se puede inferirse que hay un rango aceptable de satisfacción, los hallazgos muestran que hay un margen significativo para mejorar. Los padres en una alta proporción califican su satisfacción como media, sin embargo, aunque algunos aspectos son valorados positivamente, sugieren que otros no cumplen completamente con la expectativa de usuarios. Los hallazgos tienen relación con lo expresado por Nguyen et al. (2021) quienes mostraron que la satisfacción parental es determinante en un 70.4%, donde la conducta y actitudes son los únicos componentes de educación de

calidad básica que impactan directamente, concluyen que los colegios deben ampliar su inversión para mejorar la calidad transformadora y optimizar los planes de estudios para satisfacer a los padres.

Al respecto de los resultados antes mostrados, se fundamentan con el Modelo American Customer Satisfaction Index (ACSI) de Johnson y Fornell (1996) citado en (Maya, 2022), este enfoque menciona que el bienestar de los usuarios (padres-estudiantes) respecto al servicio ofrecido, tiene como finalidad indagar los niveles de satisfacción de los servicios que brinda la organización (Zea et al., 2022), para lograr una satisfacción desde el cumplimiento de expectativas, motivación del aprendizaje y cubrir sus necesidades. Lo cual en el presente trabajo significa que para incrementar la satisfacción general de los padres, la institución debe enfocarse en mejorar la eficiencia en la respuesta a las necesidades y solicitudes de los padres, así como en aumentar la empatía y la atención personalizada hacia la familia.

En lo referente a los hallazgos inferenciales, la investigación revela relaciones positivas entre las variables de estudio.

La hipótesis general se planteó que existe relación entre la calidad del servicio educacional y la satisfacción según los progenitores, reflejando como resultados que existe correlato positivo moderado. Se interpreta que a una mejor calidad del servicio educativo resulta en una mayor satisfacción de los padres. Estos hallazgos se alinean con el estudio de Calisaya (2022) quien halló incidencia positiva entre las variables indicadas. Por otro lado, se asemeja con los resultados de Hoang et al. (2022) quienes determinaron en sus hallazgos incidencia positiva entre las variables y sus dimensiones.

Los resultados mencionados anteriormente teóricamente se fundamentan en lo expresado por Ganbold et al. (2023) quien sostuvo que los servicios que brinda un colegio y los agentes educacionales deben beneficiar a los consumidores; es decir, son actividades que brinda la organización educativa en mejora del grupo de estudiantes. Por lo que, se observa que este hallazgo sugiere mejoras para la eficacia del servicio educacional, las cuales están asociadas directamente con un incremento en satisfacer a los padres. Asimismo, se respalda con el enfoque de Calidad de los Servicios Educativos, referido por Morales y Hernández (2017) citado en Díaz (2024) quienes resaltaron el paradigma orientado a la eficacia, el cual, se relaciona con las metas educacionales, donde el proceso para aprender debe ser efectivo dentro y fuera del salón de clase; en tanto, la teoría orientada a la relevancia comprende

actividades académicas integradas al currículo, para planificar contenidos motivadores, prácticos e innovadores (Díaz, 2024). Mientras que la teoría orientada a los recursos y procesos permite realizar la programación, proyectos, planificación y estrategias para lograr su eficiencia de acuerdo a las exigencias de la sociedad (Díaz, 2024).

La primera hipótesis específica evidenció relación positiva moderada entre los elementos físicos con la satisfacción. Lo hallado tiene similitud con Urquiza (2022), en su estudio presentó una correlación positiva alta, puesto que, todos los elementos de la satisfacción de calidad educativa se encuentran agrupadas bajo la perspectiva de los padres. A su vez, se asemeja con el estudio de Baumgartner (2022) quien presentó en sus resultados niveles de correlación moderado con respecto a satisfacer de los padres y en relación al entorno de aprendizaje. Estos resultados conciertan con lo expresado por Calisaya (2022) al sostener que un entorno físico, con buena infraestructura brindará una mejor confianza y satisfacción a los padres. Por lo mencionado, se deduce que, es esencial que los directivos tengan en cuenta que un entorno equipado y adecuado fortalecerá la calidad educativa en busca de optimizar la preparación del ser humano. Es decir, que los recursos físicos e instalaciones de la institución son fundamentales para la percepción de calidad positiva de los padres.

En lo concerniente a la segunda hipótesis específica, se halló una relación entre fiabilidad y satisfacción según los padres de familia, evidenciándose un correlato positivo moderado entre las variables mencionadas. Los hallazgos presentados tienen similitud con el estudio de Bermúdez (2020) resaltando la evidencia de un correlato directo entre las variables mencionadas. Por otro lado, se asemeja con los hallazgos presentados por Triwijayanti (2022) quien presentó una incidencia positiva del servicio de calidad educativa en satisfacer a los padres, concluyendo que el servicio educativo tiene el rol más importante entre las variables intervinientes. Al respecto de los resultados mostrados, se fundamentan en los conceptos expresados por Cevallos y Escobar (2023) quienes argumentan la importancia de generar confianza en el cumplimiento de promesas realizadas a los padres. Por lo mencionado, se deduce que la fiabilidad del colegio consiste en la capacidad de cumplir con las obligaciones educativas de forma constante, siendo crucial la confianza y consistencia en el servicio educativo para la satisfacción parental.

En referencia a la tercera hipótesis específica se halló correlación positiva moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción. Se interpreta lo

hallado, que la efectividad y rapidez en la atención a las necesidades de los padres es importante, por lo que se requiere mejoras, esto ayudaría a incrementar de manera significativa su satisfacción. Es decir, que los padres sienten que la institución podría ser más proactiva y eficiente en su comunicación y resolución de problemas. Los hallazgos tienen semejanza con la investigación de Vásquez et al. (2020) quienes presentaron resultados que confirmaron una correlación alta positiva entre las variables, determinando que se busca mejorar las dimensiones de identidad y confianza con la finalidad de garantizar la fidelidad del cliente en el colegio. Al respecto de los hallazgos expresados, Cevallos y Escobar (2023) indicaron que lo primordial en esta dimensión es satisfacer las necesidades de la comunidad educativa, es decir, permite ofrecer a los usuarios soluciones a sus inconvenientes y estar atentos a los requerimientos que ofrece a los usuarios. En referencia a este punto, la organización educativa debe implementar sistemas de retroalimentación eficaces, que ayude a los padres a expresar, establecer y comunicar de forma clara sus preocupaciones mediante protocolos de respuesta de diversos tipos, asegurando que los padres reciban respuestas efectivas y rápidas.

Con respecto a la cuarta hipótesis específica se evidenció relación positiva moderada entre seguridad y satisfacción. Se interpreta lo hallado que un entorno seguro es primordial para la tranquilidad de los padres y el bienestar de los educandos. Los resultados presentaron similitud con la investigación de Cueto et al. (2020) quienes hallaron niveles medios entre sus variables. Estas evidencias confirman lo resaltado por Calisaya (2022) quien manifestó que el servidor debe brindar bienestar y tranquilidad al usuario, ya que, son diversos aspectos que diferencian; por ello, con respecto a la estructura física, es importante que los clientes se sientan seguros y confortables frente a algún tipo de siniestro que pueda ocurrir. Por ello, los padres que perciben que la institución toma en serio la seguridad de los educandos tienden a estar más satisfechos con el servicio educativo, ya que, la seguridad es un factor determinante para la satisfacción de los padres.

Finalmente, en referencia a la quinta hipótesis específica se halló correlación positiva moderada entre empatía y satisfacción. Se interpreta lo hallado, que el personal educativo debe tener capacidad para atender las exigencias y preocupaciones de los padres, para optimizar la satisfacción parental. Datos que se asemejan al estudio de Huang et al. (2022) quienes reflejaron niveles de correlato alto entre las variables satisfacción y lealtad de los padres. Estos hallazgos confirman lo

explicado por Cevallos y Escobar (2023) quienes sostienen que comprender al usuario (alumnos, docentes, padres) atendiendo sus necesidades contribuye a mejorar la comunicación efectiva. Asimismo, se corrobora con lo sustentado por, Lee y Made (2021) quienes sostienen que generar un entorno acogedor y de apoyo contribuirá a optimizar la confianza para una experiencia educativa positiva en los padres. Respecto a esto, es esencial que los docentes brinden atención personalizada, se preocupen por las necesidades de los educandos y aborden de manera adecuada sus expectativas, lo cual garantizará una calidad educacional óptima.

En referencia a este punto, es relevante que los docentes reciban una formación continua en habilidades de empatía y atención personalizada, enfocado a la escucha activa y comprensión de las necesidades de los padres y estudiantes.

Por lo antes mencionado, se deduce que los hallazgos inferenciales presentan correlación entre ambas variables de estudio en la institución educativa de Lima; ya que son componentes claves en el ámbito educacional que se complementan entre sí. Por lo que, la eficacia del servicio educacional es fundamental para optimizar la satisfacción según los padres y garantizar que el proceso educacional sea efectivo y eficiente.

Cabe renombrar, que los resultados recabados sirven en el ámbito educativo local, regional y nacional para comprender la problemática sobre calidad del servicio educacional y satisfacción de los padres en un colegio. Asimismo, tiene un significativo aporte para futuras investigaciones relacionadas a las variables de estudio, buscando mejorar la calidad educativa para optimizar la satisfacción de los progenitores, lo cual implica el análisis de los resultados proporcionan valiosas perspectivas sobre cómo mejorar la calidad del servicio educativo y, por ende, la satisfacción parental en diversos niveles.

En este caso, se pretende analizar que una infraestructura adecuada, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía son dimensiones claves que deben ser abordadas desde el ámbito local, regional y nacional. Al enfocarse estos esfuerzos en estas áreas, las instituciones educativas pueden crear entornos de aprendizaje más efectivos y satisfactorios, contribuyendo al progreso integral de los educandos y fortaleciendo la confianza de las familias en el sistema educativo.

La investigación es importante dentro del ámbito social y educativo, ya que busca implementar estas medidas para ayudar a la institución a fortalecer su relación con las familias, mejorando la percepción de la calidad del servicio y crear un entorno educativo positivo y efectivo reforzando la necesidad de un enfoque integral en la mejora de la educación.

## V. CONCLUSIONES

**Primera,** se estableció que hay relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024, aplicando el estadístico tau\_b de Kendall se obtuvo un correlato positivo moderado ( $r = 0,614$ ) con una sig. bilateral  $< 0,05$ . También se halló que el 48,9% de encuestados obtuvieron una percepción media en la V1 y V2.

**Segunda,** se estableció que hay relación positiva entre los elementos físicos y la satisfacción según los padres, con un nivel de significancia  $0,000 < 0,05$  y un correlato positivo moderado ( $r = 0,615$ ). Además, se halló que esta dimensión según los participantes se encuentra en un nivel alto (39,8%).

**Tercera,** se estableció que hay relación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción según los padres, con un margen de error  $< 0,05$  y un valor ( $r = 0,587$ ) denotando correlato positivo moderado. También se halló que esta dimensión presenta una tendencia media (44,3%) del total de encuestados.

**Cuarta,** se estableció que hay relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción según los padres, con una sig. bilateral  $0,000 < 0,05$  y un correlato positivo moderado ( $r = 0,539$ ). También se halló que en esta dimensión predominan los niveles medios (48.9%).

**Quinta,** se estableció que hay relación positiva entre la seguridad y la satisfacción según los padres de familia, con un grado de error  $< 0,05$  y valor  $r = 0,562$  correlato positivo moderado. También se halló que en esta dimensión en su mayoría prevalece el nivel medio (43.2%).

**Sexta,** se estableció que hay relación positiva entre la empatía y la satisfacción según los padres, con una sig. bilateral  $0,000 < 0,05$  y  $r = 0,578$  correlato positivo moderado. También se halló que predominan en la mayor parte de los encuestados los niveles medios (38,6%) en esta dimensión.

## VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo con Calisaya (2022), es fundamental que una institución educativa ofrezca un servicio de calidad que satisfaga a los usuarios. En este sentido, es esencial que la atención proporcionada sea pertinente, segura y adecuada para atender a los padres de familia. Asimismo, Maya (2022) destaca que la satisfacción de una persona proviene de recibir un servicio que cumple adecuadamente con sus necesidades o expectativas. Por lo tanto, las instituciones educativas deben asegurar la calidad de sus servicios para lograr la satisfacción de los padres de familia, alcanzar sus metas y mantener el prestigio de la institución. Es por ello que se plantean las siguientes recomendaciones:

**Primera:** Es recomendable a las autoridades del colegio en mención, mejorar las políticas educativas, orientadas a brindar una calidad de servicio óptimo con el propósito de que los padres se identifiquen con el colegio, y así mejorar la percepción que tienen del servicio recibido, lo cual ayudará a optimizar la imagen institucional.

**Segunda:** Se recomienda a las autoridades brindar mantenimiento y cuidado permanente a los ambientes físicos, equipos y materiales educativos, así como la limpieza de los diferentes espacios; aspectos que deben tenerse en cuenta para brindar una educación eficaz, para satisfacer las necesidades de los educandos, lo cual será percibido por los apoderados.

**Tercera:** Se sugiere a las autoridades y docentes del colegio planificar y garantizar el cumplimiento de las actividades académicas, identificando las necesidades de los educandos para brindarles confianza en su quehacer educativo, promoviendo un entorno positivo de trabajo que contribuirá en la satisfacción percibida por los padres.

**Cuarta:** Se recomienda que las autoridades educativas, docentes y administrativos establecer mejores canales de comunicación para promover la transparencia, mecanismos de retroalimentación y escucha efectiva con los padres y estudiantes, para responder a las quejas y reclamos mediante soluciones

inmediatas, lo cual ayudará a fomentar actitudes de colaboración y confianza.

**Quinta:** Se recomienda a las autoridades del colegio supervisar y monitorear el dictado de clases, dando a conocer a los padres el cumplimiento de las actividades educativas, así como solicitar presupuesto para realizar reparaciones en relación a la infraestructura del colegio para asegurar las instalaciones, mejorando así la percepción y satisfacción de los estudiantes y padres.

**Sexta:** Se recomienda a las autoridades propiciar relaciones empáticas con los estudiantes y padres garantizando una relación duradera, brindando un trato amable, transmitiendo confianza, seguridad y respeto, con la finalidad de afianzar los lazos entre los integrantes de la comunidad educativa.

**Sétima:** A los futuros investigadores, se recomienda abarcar un estudio comparativo entre instituciones públicas y privadas, para que los resultados permitan relacionar y comparar las variables de estudio.

## VII. REFERENCIAS

- Aboubakr, R. & Bayoumy, H. (2022). Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study. *Journal of Taibah University Medical Sciences*.17(4), 648-657. <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2022.01.009>
- Amaro, C. (2022). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este*. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Unión]. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5456/Carlos\\_Tesis\\_Maestro\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5456/Carlos_Tesis_Maestro_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Banco Mundial (25 de marzo 2024). *Educación*. <https://bancomundial.org/es/topic/education/overview>
- Barba, L. y Delgado, K. (2021). Gestión escolar y liderazgo del directivo: aporte para la calidad educativa. *Revista Educare*, 25(1), 284-309. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v25i1.1462>
- Baumgartner, A. (2022). *Parental Satisfaction With On-Campus and Off-Campus Learning in Hong Kong Special Administrative Region*. [Doctoral dissertation, Bethel University]. <https://spark.bethel.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1889&context=etd>
- Bermúdez, H. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del sector Bocanegra de la región Callao*. [Tesis de Maestría, Universidad Marcelino Champagnat]. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UMCH\\_70470cfbb4560e408532cb1fb95643ad](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UMCH_70470cfbb4560e408532cb1fb95643ad)
- Calisaya, J. (2022). *Gestión de calidad del servicio educativo para la satisfacción de los padres de familia en una Institución Educativa, Arequipa, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78701/Calisaya\\_SJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78701/Calisaya_SJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carlessi, H. y Reyes, C. (2021). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (6º Ed). Editorial San Cristóbal.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas*

- para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* Editorial San Marcos.
- Cevallos, V. y Escobar, M. (2023). Calidad de atención al cliente en la educación básica superior. *Revista Innova Educ.* 5(4), 160-181. <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/893/835>
- Chávez, R. (2021). *Calidad de servicio en la satisfacción de padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima 2021.* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76081/Ch%c3%a1vez\\_RRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76081/Ch%c3%a1vez_RRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ciarko, M. (2022). Measuring the Quality of Educational Services on the Example of Secondary Schools in Poland. *Virtual Economics*, 5(3), 50-68. <https://virtual-economics.eu/index.php/VE/article/view/198>
- Crawford, L., Hares, S., Minardi, A. & Sandefur, J. (2021). *Understanding Education Policy Preferences: Survey Experiments with Policymakers in 35 Developing Countries.* <https://www.cgdev.org/sites/default/files/understanding-education-policy-preferences-survey-experiments-policymakers-35-developing.pdf>
- Cueto, R., Geraldo, L. y Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1), 165-187. <https://www.redalyc.org/journal/816/81664593010/html/>
- Díaz, E. (2024). Gestión directiva y su influencia en la calidad del servicio educativo en una institución educativa emblemática, región de Ayacucho, 2023. *Revista Climatológica*. 1(24), 66-82. <https://rclimatol.eu/2024/01/05/gestion-directiva-y-su-influencia-en-la-calidad-del-servicio-educativo-en-una-institucion-educativa-emblematica-region-de-ayacucho-2023/>
- El Comercio (29 de febrero 2024). *El 77% cree que docentes deben ser nombrados por méritos y tras pasar evaluaciones.* <https://elcomercio.pe/politica/encuesta-datum-el-77-cree-que-docentes-deben-ser-nombrados-por-meritos-y-tras-pasar-evaluaciones-educacion-publica-colegios-inicio-de-clases-noticia/?ref=ecr>
- El Peruano (15 de abril 2021). *Modifican reglamento de la Ley General de Educación para promover una educación inclusiva.* <https://www.elperuano.pe/noticia/120514-modifican-reglamento-de-la-ley-general-de-educacion-para-promover-una-educacion-inclusiva>

- El Peruano (6 noviembre 2023). *Resolución Suprema N° 002-2024-MINEDU*.  
<https://www.elperuano.pe/noticia/227133-minedu-aprueba-los-lineamientos-del-servicio-de-educacion-basica-para-el-ano-2024>
- Espinosa, C., García, T. y Díaz, A. (2022). La satisfacción del cliente en dos escuelas de iniciación musical infantil ante el efecto pandemia. *Gestión I+D*, 7(2), 102–143. [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_GID/article/view/24092](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/article/view/24092)
- Fernandez, K. (2022). *Gestión educativa y satisfacción de los padres de familia de la IE N°20311 Nuestra Señora de la Asunción, Ambar*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].  
<https://repositorio.unifsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5813>
- Ganbold, B., Park, K. & Hong, J. (2023). Study of Educational Service Quality in Mongolian Universities. *Sustainability*, 15(580), 1-27.  
<https://doi.org/10.3390/su15010580>
- Giró, P. (2021). *Customer satisfaction mesasurement*. Universitat Oberta de Catalunya.  
<https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/131866/6/pgiroTFG0221memory.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- Hoang, H., Bui, D., Tran, B., Nguyen, H., Le, S., Vu, T. & Tran, V. (2022). Factors Affecting Parents' Satisfaction with the Quality of Preschool Educational Services. *Humanities and Social Sciences Letters*, 10(3), 313–325.  
<https://doi.org/10.18488/73.v10i3.3061>
- Huang, J., Chen, L., Ma, Y. & Gao, S. (2022). The Relationship Between Parental Satisfaction and Parental Loyalty in Kindergartens: The Mediating Role of Parental Trust and Parental Relationship Commitment. *Front. Psychol.* 13(8), 1-10.  
<https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2022.822164/full>
- Kodrin, L. (2020). Perceived quality management of educational services from the perspective of parents as stakeholders. *Economics. Ecology. Socium*, 4(1), 41-52.  
[https://www.researchgate.net/publication/341439501\\_Perceived\\_quality\\_mana](https://www.researchgate.net/publication/341439501_Perceived_quality_mana)

gement of educational services from the perspective of parents as stakeholders

- Lee, L. & Madera, J. (2021). A within-level analysis of the effect of customer-focused perspective-taking on Deep acting and customer helping behaviors: The mediating roles of negative affect and empathy. *International Journal of Hospitality Management*, 95(1), 102907. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102907>
- Maya, M. (2022). *Gestión educativa y satisfacción escolar desde la perspectiva de padres de familia en la Institución Educativa 88255. Casma, Áncash 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78732/Maya\\_MM\\_A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78732/Maya_MM_A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mejias, A., Godoy, E. y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Industrial Data*, 1(20), 40-58. <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656/945>
- Ministerio de Educación (21 de enero 2020). *Colegios de Alto Rendimiento de Tacna y La Libertad reciben certificación ISO 21001:2018*. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/78549-colegios-de-alto-rendimiento-de-tacna-y-la-libertad-reciben-certificacion-iso-21001-2018>
- Morgeson, F. y Hul, T. (2023). The American Customer Satisfaction Index (ACSI): A sample dataset and description. *Elsevir, Journal of Marketing*, 84(5), 79-99. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352340923002421?via%3DiHub>
- Morocho, L., Delgado, J., Torres, O., Vivanco, C., Reyes, J., Jiménez, Y. y Castillo, D. (2022). *Marketing educativo y satisfacción de los padres de familia*. *Journal of Engineering Research*, 2(12), 1-16. [https://www.academia.edu/82634184/MARKETING\\_EDUCATIVO\\_Y\\_SATISFACCI%C3%93N\\_DE\\_LOS\\_PADRES\\_DE\\_FAMILIA\\_EDUCATIONAL\\_MARKETING\\_AND\\_PARENT\\_SATISFACTION](https://www.academia.edu/82634184/MARKETING_EDUCATIVO_Y_SATISFACCI%C3%93N_DE_LOS_PADRES_DE_FAMILIA_EDUCATIONAL_MARKETING_AND_PARENT_SATISFACTION) Atena Editora
- Ñaupas, H., Mejía, E., Trujillo, I., Romero, H., Medina, W. Novoa, E. (2023). *Metodología de la investigación total. Cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. (6ta Ed.). Ediciones de la U.

- Nguyen, T., Pham, H., Cao, Q., Nguyen, X., Do, M., & Hui, S. (2021). Investigating the impacts of core educational quality on the satisfaction and loyalty of parents of secondary school students: The mediating role of transformative quality. *Cogent Education*, 8(1), 1-20. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2021.1911283>
- Niño, V. (2021). *Metodología de la investigación. Diseño, ejecución e informe*. (2º Ed.). Ediciones de la U.
- OCDE/Eurostat (2018). *Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation, 4th Edition. The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities*. Luxembourg. <https://doi.org/10.1787/9789264304604-en>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2024a). *Informe de seguimiento de la educación en el mundo, 2023: tecnología en la educación: ¿una herramienta en los términos de quién?*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000388894>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2024b). *La urgencia de la recuperación educativa en América Latina y el Caribe*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000388399>
- Pérez, J. (2020). *Teoría de Fayol, funciones y principios de administración*. Lean Construction México. <https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-fayol-funciones-y-principios-de-administraci%C3%B3n>
- Quezada, N. (2021). *Metodología de la Investigación. Estadística aplicada a la investigación científica*. Editorial Macro.
- Riveros, J. y Santos, O. (2021). Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una institución educativa. Región callao 2020. *Rev. Igobernanza*, 4(15), 496-526. <https://www.igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/147/445>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2021). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (6º Ed.). Editorial San Cristóbal.
- Shao, M., He, W., Zhao, L. & Su, Y. (2022). The Influence of Parental Involvement on Parent Satisfaction: The Moderating Effect of Parental Educational Level and the Number of Children. *Front Psychol*, 12(5), 1-10. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8766299/pdf/fpsyg-12->

- Toscano, L. R. (2023). Análisis de la educación en México: barreras y limitantes para la congruencia, la calidad y la cobertura educativa actual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 4851-4883. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4805](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4805)
- Triwijayanti, N., Sanoto, H. & Paseleng, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua. *Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*. 12(1), 74-80. <https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v12.i1.p74-80>
- Urquiza, A. (2022). Administración de la educación primaria: efectos percibidos de calidad y satisfacción de los padres de familia. *Digital Publisher* 7(6), 59-72. [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/1571/1339](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1571/1339)
- Vásquez, S., Campos, C., Campos, M. y Huanca, H. (2020). Calidad de servicio y fidelización del cliente: un estudio de correlación. *Paidagogo. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*. 2(1), 67-82. <https://educas.com.pe/index.php/paidagogo/article/view/26/198>
- Villanueva, F. (2022). *Metodología de la investigación*. Klik Soluciones Educativas.
- Zea, M., Morán, D. Vergara, A. y Jimber, J. (2022). Modelos de satisfacción al cliente: un análisis de los índices más relevantes. *RES NON VERBA Revista Científica*, 12(2), 146–178. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/735>

# **ANEXOS**

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1:</b>  <b>Calidad del servicio educativo</b>	Es la percepción del usuario en referencia a la excelencia o supremacía del servicio recibido. En el ámbito educativo, comprende el servicio de calidad por parte de los actores educativos brindado principalmente del equipo directivo y docentes, encargados de gestionar el aprendizaje del educando (Calisaya, 2022).	Se aplicará el cuestionario sobre calidad del servicio educativo dirigido a padres de familia, con un total de 25 ítems, desagregado en cinco dimensiones: Elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; con valoración Likert (Nunca=1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5), para ser medible con los niveles: Bajo, medio y alto.	Elementos físicos	Infraestructura	<b>Ordinal</b>  Nunca..... (1) Casi nunca.... (2) A veces..... (3) Casi siempre.. (4) Siempre..... (5)
				Material de información	
				Material tecnológico	
			Fiabilidad	Efectividad	
				Calidad garantizada	
			Capacidad de respuesta	Atención eficaz	
				Personal competente	
			Seguridad	Confianza	
				Prevención	
			Empatía	Comprensión	
Comunicación					

<b>Variable 2:</b>  <b>Satisfacción</b>	Es una respuesta de los usuarios, en referencia al cumplimiento de sus requerimientos o expectativas del proveedor, respecto al servicio recibido (Maya, 2022).	Se aplicará el cuestionario sobre satisfacción dirigido a padres de familia, con un total de 20 ítems, desagregado en cuatro dimensiones: Expectativas del cliente, calidad percibida, quejas y confianza del cliente; con valoración Likert (Nunca=1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5), los cuales se medirán con los rangos: Bajo, medio y alto.	Expectativas del cliente	Servicio brindado	<b>Ordinal</b>  Nunca..... (1) Casi nunca.... (2) A veces..... (3) Casi siempre.. (4) Siempre..... (5)
				Experiencias acontecidas	
			Calidad percibida	Predisposición	
				Resultados obtenidos	
			Quejas	Atención a reclamos	
				Solución a quejas	
			Confianza del cliente	Estabilidad del cliente	
				Beneficios	

Fuente: Calisaya, J. (2022) tomado de Parasuraman et al. (1991); y Maya, M. (2022) tomado de Johnson y Fornell (1996).

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario sobre calidad del servicio educativo

Estimado(a) padre de familia, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación, con el propósito de conocer la percepción sobre calidad del servicio educativo según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024. La información proporcionada será tratada de forma anónima y confidencial.

**Indicaciones:** Responda a todas las preguntas marcando con una (X) la respuesta que considere adecuada, de acuerdo a la siguiente escala valorativa.

Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	Alternativas				
		N	CN	AV	CS	S
<b>D1: Elementos físicos</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El colegio presenta una infraestructura acorde a los estándares de la calidad.					
2	Los salones tienen una buena iluminación y ventilación.					
3	Mi hija recibe los materiales de información (libros) al iniciar el año escolar.					
4	La institución educativa cuenta con equipos tecnológicos modernos.					
5	El colegio utiliza herramientas tecnológicas para enviar comunicados a los padres de familia.					
<b>D2: Fiabilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	El cuaderno de control es sellado diariamente por los auxiliares de educación.					
7	El tutor de mi hija absuelve mis dudas sobre su comportamiento cuando lo requiero.					
8	El docente realiza reuniones para informar a los padres sobre el aspecto técnico pedagógico de sus hijas.					
9	El colegio cuenta con un programa de apoyo estudiantil (asesorías) para promover el éxito académico de los estudiantes.					
10	Los profesores son responsables respecto al horario escolar establecido por la I.E.					
<b>D3: Capacidad de respuesta</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	La I.E atiende a los padres de familia durante el horario establecido de los docentes.					
12	El personal de Tutoría y Orientación Educativa (TOE) resuelve mis dudas sobre el aspecto emocional de mi hija.					

13	Recibo asesoría especializada de parte del personal administrativo para realizar trámites sobre documentación, certificados, constancia de estudios, etc.					
14	Absuelvo mis dudas al momento de la atención recibida por el personal que labora en la I.E.					
15	Recibo información regular sobre el rendimiento académico de mi hija y cómo puedo ayudarla a mejorar.					
<b>D4: Seguridad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Los conocimientos de mi hija han mejorado en relación con el año anterior.					
17	La I.E cuenta con normas de convivencia y una cultura de respeto y tolerancia.					
18	Se controla y supervisa adecuadamente el ingreso o salida de la I.E durante el horario escolar.					
19	En la I.E se han establecido reglamentos de seguridad en caso de sismos o desastres naturales.					
20	La I.E realiza mejoras anualmente en su infraestructura.					
<b>D5: Empatía</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	La I.E cuenta con un área encargada para justificar inasistencias del alumno.					
22	El docente comprende mi ausencia en las reuniones de padres de familia y busca un medio para comunicarse conmigo.					
23	Los comunicados de la I.E son enviados de manera oportuna.					
24	La comunicación entre docentes y padres de familia es constante.					
25	Recibo comunicación de la I.E mediante correos o Whatsapp.					

*Fuente:* Calisaya, J. (2022) tomado de Parasuraman et al. (1991) Service Quality Model (SERVQUAL).

## Cuestionario sobre satisfacción

Estimado(a) padre de familia, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación, con el propósito de conocer la percepción sobre satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024. La información proporcionada será tratada de forma anónima y confidencial.

Indicaciones: Responda a todas las preguntas marcando con una (X) la respuesta que considere adecuada, de acuerdo a la siguiente escala valorativa.

Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	Alternativas				
		N	CN	AV	CS	S
<b>D1: Expectativas del cliente</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El servicio brindado por la I.E. a mi menor hija, cumple mis expectativas.					
2	Estoy satisfecha con los logros obtenidos en el rendimiento académico de mi hija.					
3	Recomendaría a otra persona el servicio brindado por el colegio.					
4	Tengo buenas experiencias sobre la atención recibida por el colegio.					
5	He recibido información oportuna sobre actividades extracurriculares (paseos, excursiones, visitas a museos, otros).					
<b>D2: Calidad percibida</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	El personal administrativo demuestra predisposición para ayudarme en las gestiones de matrícula.					
7	La I.E. cuenta con protocolos de atención psicológica para los estudiantes.					
8	Los trámites administrativos son resueltos de manera oportuna.					
9	La I.E. cuenta con protocolos de atención al estudiante con problemas familiares.					
10	Me satisface los logros obtenidos en la I.E por la gestión del director.					
<b>D3: Quejas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	La I.E. cuenta con libro de reclamaciones para crear un precedente ante una mala atención.					
12	Demuestra empeño el personal administrativo del colegio para solucionar mis reclamos.					
13	Los docentes tienen predisposición a dar solución a los problemas de enseñanza.					
14	Ante alguna queja presentada, la I.E. me ha brindado solución para sentirme satisfecho.					
15	El director resuelve mis inquietudes de manera rápida.					

<b>D4: Confianza del cliente</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Estoy a gusto con las normas de convivencia de la Institución educativa.					
17	Estoy conforme con la enseñanza que brinda la I.E.					
18	Pienso matricular a mi hija en el colegio para el siguiente año.					
19	Me siento satisfecho con los servicios adicionales que brinda la Institución educativa (Laboratorio, centro cómputo).					
20	La Institución educativa tiene convenios con universidades, para aquellos alumnos destacados que estén en el tercio o quinto superior.					

*Fuente:* Maya, M. (2022) tomado de Johnson y Fornell (1996) Modelo American Customer Satisfaction Index (ACSI).

**Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos**  
**Validador 1.**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Ficha de validación**

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

**Matriz de validación del cuestionario sobre calidad del servicio educativo**

**Definición de la variable:** Consiste en la percepción del usuario en referencia a la excelencia o supremacía del servicio recibido. En el ámbito educativo, comprende el servicio de calidad por parte de los actores educativos brindado principalmente del equipo directivo y docentes, encargados de gestionar el aprendizaje del educando (Calisaya, 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Elementos físicos	Infraestructura	El colegio presenta una infraestructura acorde a los estándares de la calidad.	1	1	1	1	
		Los salones tienen una buena iluminación y ventilación.	1	1	1	1	
	Material de información	Mi hija recibe los materiales de información (libros) al iniciar el año escolar.	1	1	1	1	
		Material tecnológico	La institución educativa cuenta con equipos tecnológicos modernos.	1	1	1	1
			El colegio utiliza herramientas tecnológicas para enviar comunicados a los padres de familia.	1	1	1	1



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Fiabilidad	Efectividad	El cuaderno de control es sellado diariamente por los auxiliares de educación.	1	1	1	1	
		El tutor de mi hija absuelve mis dudas sobre su comportamiento cuando lo requiero.	1	1	1	1	
	Calidad garantizada	El docente realiza reuniones para informar a los padres sobre el aspecto técnico pedagógico de sus hijas.	1	1	1	1	
		El colegio cuenta con un programa de apoyo estudiantil (asesorías) para promover el éxito académico de los estudiantes.	1	1	1	1	
		Los profesores son responsables respecto al horario escolar establecido por la I.E.	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Atención eficaz	La I.E atiende a los padres de familia durante el horario establecido de los docentes.	1	1	1	1	
		El personal de Tutoría y Orientación Educativa (TOE) resuelve mis dudas sobre el aspecto emocional de mi hija.	1	1	1	1	
	Personal competente	Recibo asesoría especializada de parte del personal administrativo para realizar trámites sobre documentación, certificados, constancia de estudios, etc.	1	1	1	1	
		Absuelvo mis dudas al momento de la atención recibida por el personal que labora en la I.E.	1	1	1	1	
		Recibo información regular sobre el rendimiento académico de mi hija y cómo puedo ayudarla a mejorar.	1	1	1	1	
	Seguridad	Confianza	Los conocimientos de mi hija han mejorado en relación con el año anterior.	1	1	1	1
La I.E cuenta con normas de convivencia y una cultura de respeto y tolerancia			1	1	1	1	
Se controla y supervisa adecuadamente el ingreso o salida de la I.E durante el horario escolar.			1	1	1	1	
Prevención		En la I.E se han establecido reglamentos de seguridad en caso de sismos o desastres naturales.	1	1	1	1	
		La I.E realiza mejoras anualmente en su infraestructura.	1	1	1	1	
Empatía	Comprensión	La I.E cuenta con un área encargada para justificar inasistencias del alumno.	1	1	1	1	
		El docente comprende mi ausencia en las reuniones de padres de familia y busca un medio para comunicarse conmigo.	1	1	1	1	
	Comunicación	Los comunicados de la I.E son enviados de manera oportuna	1	1	1	1	
		La comunicación entre docentes y padres de familia es constante.	1	1	1	1	
		Recibo comunicación de la I.E mediante correos o Whatsapp.	1	1	1	1	



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre calidad del servicio educativo
Objetivo del Instrumento	Conocer la percepción sobre calidad del servicio educativo de los padres de familia en una institución educativa de Lima,2024
Nombres y apellidos del experto	Alex Antonio Ramírez Vargas
Documento de identidad	40413827
Años de experiencia en el área	25
Máximo grado académico	Magister en educación
Nacionalidad	Peruano
Institución	I.E.E. Mercedes Cabello de Carbonera
Cargo	Docente en ejercicio
Número telefónico	955312843
Firma	
Fecha	28/05/2024



## Ficha de validación

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

## Matriz de validación del cuestionario sobre satisfacción

**Definición de la variable:** Es una respuesta de los usuarios referidas al cumplimiento de sus requerimientos o expectativas del proveedor respecto al servicio recibido (Maya, 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Expectativas del cliente	Servicio brindado	El servicio brindado por la I.E. a mi menor hija, cumple mis expectativas.	1	1	1	1	
		Estoy satisfecha con los logros obtenidos en el rendimiento académico de mi hija.	1	1	1	1	
		Recomendaría a otra persona el servicio brindado por el colegio.	1	1	1	1	
	Experiencias acontecidas	Tengo buenas experiencias sobre la atención recibida por el colegio.	1	1	1	1	
		He recibido información oportuna sobre actividades extracurriculares (paseos, excursiones, visitas a museos, otros).	1	1	1	1	
Calidad percibida	Predisposición	El personal administrativo demuestra predisposición para ayudarme en las gestiones de matrícula.	1	1	1	1	



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Resultados obtenidos	La I.E. cuenta con protocolos de atención psicológica para los estudiantes.	1	1	1	1	
		Los trámites administrativos son resueltos de manera oportuna.	1	1	1	1	
		La I.E. cuenta con protocolos de atención al estudiante con problemas familiares.	1	1	1	1	
		Me satisface los logros obtenidos en la I.E por la gestión del director.	1	1	1	1	
Quejas	Atención reclamos	a La I.E. cuenta con libro de reclamaciones para crear un precedente ante una mala atención.	1	1	1	1	
		a Demuestra empeño el personal administrativo del colegio para solucionar mis reclamos.	1	1	1	1	
		a Los docentes tienen predisposición a dar solución a los problemas de enseñanza.	1	1	1	1	
	Solución quejas	a Ante alguna queja presentada, la I.E. me ha brindado solución para sentirme satisfecho.	1	1	1	1	
		a El director resuelve mis inquietudes de manera rápida.	1	1	1	1	
		a					
Confianza del cliente	Estabilidad del cliente	a Estoy a gusto con las normas de convivencia de la Institución educativa.	1	1	1	1	
		a Estoy conforme con la enseñanza que brinda la I.E.	1	1	1	1	
		a Pienso matricular a mi hija en el colegio para el siguiente año.	1	1	1	1	
	Beneficios	a Me siento satisfecho con los servicios adicionales que brinda la Institución educativa (Laboratorio, centro cómputo).	1	1	1	1	
		a La Institución educativa tiene convenios con universidades, para aquellos alumnos destacados que estén en el tercio o quinto superior.	1	1	1	1	
		a					



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre satisfacción
Objetivo del Instrumento	Conocer la percepción sobre satisfacción de los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024
Nombres y apellidos del experto	Alex Antonio Ramírez Vargas
Documento de identidad	40413827
Años de experiencia en el área	25
Máximo grado académico	Magister en educación
Nacionalidad	Peruano
Institución	I.E.E. Mercedes Cabello de Carbonera
Cargo	Docente en ejercicio
Número telefónico	955312843
Firma	
Fecha	28/05/2024

## Validador 2.



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Ficha de validación

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

### Matriz de validación del cuestionario sobre calidad del servicio educativo

**Definición de la variable:** Consiste en la percepción del usuario en referencia a la excelencia o supremacía del servicio recibido. En el ámbito educativo, comprende el servicio de calidad por parte de los actores educativos brindado principalmente del equipo directivo y docentes, encargados de gestionar el aprendizaje del educando (Calisaya, 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Elementos físicos	Infraestructura	El colegio presenta una infraestructura acorde a los estándares de la calidad.	1	1	1	1	
		Los salones tienen una buena iluminación y ventilación.	1	1	1	1	
	Material de información	Mi hijo recibe los materiales de información (libros) al iniciar el año escolar.	1	1	1	1	
	Material tecnológico	La institución educativa cuenta con equipos tecnológicos modernos.	1	1	1	1	
		El colegio utiliza herramientas tecnológicas para enviar comunicados a los padres de familia.	1	1	1	1	



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Fidelidad	Efectividad	El cuaderno de control es sellado diariamente por los auxiliares de educación.	1	1	1	1
		El tutor de mi hija absuelve mis dudas sobre su comportamiento cuando lo requiero.	1	1	1	1
	Calidad garantizada	El docente realiza reuniones para informar a los padres sobre el aspecto técnico pedagógico de sus hijas.	1	1	1	1
		El colegio cuenta con un programa de apoyo estudiantil (asesorías) para promover el éxito académico de los estudiantes.	1	1	1	1
		Los profesores son responsables respecto al horario escolar establecido por la I.E.	1	1	1	1
Capacidad de respuesta	Atención eficaz	La I.E atiende a los padres de familia durante el horario establecido de los docentes.	1	1	1	1
		El personal de Tutoría y Orientación Educativa (TOE) resuelve mis dudas sobre el aspecto emocional de mi hija.	1	1	1	1
	Personal competente	Recibo asesoría especializada de parte del personal administrativo para realizar trámites sobre documentación, certificados, constancia de estudios, etc.	1	1	1	1
		Absuelvo mis dudas al momento de la atención recibida por el personal que labora en la I.E.	1	1	1	1
		Recibo información regular sobre el rendimiento académico de mi hija y cómo puedo ayudarla a mejorar.	1	1	1	1
Seguridad	Confianza	Los conocimientos de mi hija han mejorado en relación con el año anterior.	1	1	1	1
		La I.E cuenta con normas de convivencia y una cultura de respeto y tolerancia	1	1	1	1
		Se controla y supervisa adecuadamente el ingreso o salida de la I.E durante el horario escolar.	1	1	1	1
	Prevención	En la I.E se han establecido reglamentos de seguridad en caso de sismos o desastres naturales.	1	1	1	1
		La I.E realiza mejoras anualmente en su infraestructura.	1	1	1	1
Empatía	Comprensión	La I.E cuenta con un área encargada para justificar inasistencias del alumno.	1	1	1	1
		El docente comprende mi ausencia en las reuniones de padres de familia y busca un medio para comunicarse conmigo.	1	1	1	1
	Comunicación	Los comunicados de la I.E son enviados de manera oportuna	1	1	1	1
		La comunicación entre docentes y padres de familia es constante.	1	1	1	1
		Recibo comunicación de la I.E mediante correos o Whatsapp.	1	1	1	1



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre calidad del servicio educativo
Objetivo del instrumento	Conocer la percepción sobre la calidad del servicio educativo de los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Leonor Condori Garro
Documento de identidad	07174127
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo grado académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	IE 2071 "César Vallejo"
Cargo	Sub directora
Número telefónico	993279371
Firma	
Fecha	28/05/2024



## Ficha de validación

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

## Matriz de validación del cuestionario sobre satisfacción

**Definición de la variable:** Es una respuesta de los usuarios referidas al cumplimiento de sus requerimientos o expectativas del proveedor respecto al servicio recibido (Maya, 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Expectativas del cliente	Servicio brindado	El servicio brindado por la I.E. a mi menor hija, cumple mis expectativas.	1	1	1	1	
		Estoy satisfecha con los logros obtenidos en el rendimiento académico de mi hija.	1	1	1	1	
		Recomendaría a otra persona el servicio brindado por el colegio.	1	1	1	1	
	Experiencias acontecidas	Tengo buenas experiencias sobre la atención recibida por el colegio.	1	1	1	1	
		He recibido información oportuna sobre actividades extracurriculares (paseos, excursiones, visitas a museos, otros).	1	1	1	1	
Calidad percibida	Predisposición	El personal administrativo demuestra predisposición para ayudarme en las gestiones de matrícula.	1	1	1	1	



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		La I.E. cuenta con protocolos de atención psicológica para los estudiantes.	1	1	1	1
	Resultados obtenidos	Los trámites administrativos son resueltos de manera oportuna.	1	1	1	1
		La I.E. cuenta con protocolos de atención al estudiante con problemas familiares.	1	1	1	1
		Me satisface los logros obtenidos en la I.E por la gestión del director.	1	1	1	1
Quejas	Atención reclamos	La I.E. cuenta con libro de reclamaciones para crear un precedente ante una mala atención.	1	1	1	1
		Demuestra empeño el personal administrativo del colegio para solucionar mis reclamos.	1	1	1	1
		Los docentes tienen predisposición a dar solución a los problemas de enseñanza.	1	1	1	1
	Solución quejas	Ante alguna queja presentada, la I.E. me ha brindado solución para sentirme satisfecho.	1	1	1	1
		El director resuelve mis inquietudes de manera rápida.	1	1	1	1
Confianza del cliente	Estabilidad del cliente	Estoy a gusto con las normas de convivencia de la Institución educativa.	1	1	1	1
		Estoy conforme con la enseñanza que brinda la I.E.	1	1	1	1
		Pienso matricular a mi hija en el colegio para el siguiente año.	1	1	1	1
	Beneficios	Me siento satisfecho con los servicios adicionales que brinda la Institución educativa (Laboratorio, centro cómputo).	1	1	1	1
		La Institución educativa tiene convenios con universidades, para aquellos alumnos destacados que estén en el tercio o quinto superior.	1	1	1	1



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario sobre satisfacción
<b>Objetivo del instrumento</b>	Conocer la percepción sobre satisfacción de los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024.
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Leonor Condori Garro
<b>Documento de identidad</b>	07174127
<b>Años de experiencia en el área</b>	5 años
<b>Máximo grado académico</b>	Magister
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	IE 2071 "César Vallejo"
<b>Cargo</b>	Sub directora
<b>Número telefónico</b>	993279371
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	28/05/2024

### Validador 3.



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Ficha de validación

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

#### Matriz de validación del cuestionario sobre calidad del servicio educativo

**Definición de la variable:** Consiste en la percepción del usuario en referencia a la excelencia o supremacía del servicio recibido. En el ámbito educativo, comprende el servicio de calidad por parte de los actores educativos brindado principalmente del equipo directivo y docentes, encargados de gestionar el aprendizaje del educando (Calisaya, 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaci
Elementos físicos	Infraestructura	El colegio presenta una infraestructura acorde a los estándares de la calidad.	1	1	1	1	
		Los salones tienen una buena iluminación y ventilación.	1	1	1	1	
	Material de información	Mi hija recibe los materiales de información (libros) al iniciar el año escolar.	1	1	1	1	
	Material tecnológico	La institución educativa cuenta con equipos tecnológicos modernos.	1	1	1	1	
El colegio utiliza herramientas tecnológicas para enviar comunicados a los padres de familia.		1	1	1	1		



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Fiabilidad	Efectividad	El cuaderno de control es sellado diariamente por los auxiliares de educación.	1	1	1	1	
		El tutor de mi hija absuelve mis dudas sobre su comportamiento cuando lo requiero.	1	1	1	1	
	Calidad garantizada	El docente realiza reuniones para informar a los padres sobre el aspecto técnico pedagógico de sus hijas.	1	1	1	1	
		El colegio cuenta con un programa de apoyo estudiantil (asesorías) para promover el éxito académico de los estudiantes.	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Atención eficaz	Los profesores son responsables respecto al horario escolar establecido por la I.E.	1	1	1	1	
		La I.E atiende a los padres de familia durante el horario establecido de los docentes.	1	1	1	1	
	Personal competente	El personal de Tutoría y Orientación Educativa (TOE) resuelve mis dudas sobre el aspecto emocional de mi hija.	1	1	1	1	
		Recibo asesoría especializada de parte del personal administrativo para realizar trámites sobre documentación, certificados, constancia de estudios, etc.	1	1	1	1	
		Absuelvo mis dudas al momento de la atención recibida por el personal que labora en la I.E.	1	1	1	1	
		Recibo información regular sobre el rendimiento académico de mi hija y cómo puedo ayudarla a mejorar.	1	1	1	1	
Seguridad	Confianza	Los conocimientos de mi hija han mejorado en relación con el año anterior.	1	1	1	1	
		La I.E cuenta con normas de convivencia y una cultura de respeto y tolerancia	1	1	1	1	
		Se controla y supervisa adecuadamente el ingreso o salida de la I.E durante el horario escolar.	1	1	1	1	
	Prevención	En la I.E se han establecido reglamentos de seguridad en caso de sismos o desastres naturales.	1	1	1	1	
		La I.E realiza mejoras anualmente en su infraestructura.	1	1	1	1	
Empatía	Comprensión	La I.E cuenta con un área encargada para justificar inasistencias del alumno.	1	1	1	1	
		El docente comprende mi ausencia en las reuniones de padres de familia y busca un medio para comunicarse conmigo.	1	1	1	1	
	Comunicación	Los comunicados de la I.E son enviados de manera oportuna	1	1	1	1	
		La comunicación entre docentes y padres de familia es constante.	1	1	1	1	
		Recibo comunicación de la I.E mediante correos o Whatsapp.	1	1	1	1	



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre calidad del servicio educativo
Objetivo del instrumento	Conocer la percepción sobre la calidad del servicio educativo de los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Hugo Mario Reyes Argüelles
Documento de identidad	08211638
Años de experiencia en el área	36
Máximo grado académico	Doctor en Educación
Nacionalidad	Peruano
Institución	I.E.E. "José Granda"
Cargo	Sub director
Número telefónico	970199133
Firma	
Fecha	24/05/2024



## Ficha de validación

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

## Matriz de validación del cuestionario sobre satisfacción

**Definición de la variable:** Es una respuesta de los usuarios referidas al cumplimiento de sus requerimientos o expectativas del proveedor respecto al servicio recibido (Maya, 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Criterios de validación				Observación
			Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Expectativas del cliente	Servicio brindado	El servicio brindado por la I.E. a mi menor hija, cumple mis expectativas.	1	1	1	1	
		Estoy satisfecha con los logros obtenidos en el rendimiento académico de mi hija.	1	1	1	1	
		Recomendaría a otra persona el servicio brindado por el colegio.	1	1	1	1	
	Experiencias acontecidas	Tengo buenas experiencias sobre la atención recibida por el colegio.	1	1	1	1	
		He recibido información oportuna sobre actividades extracurriculares (paseos, excursiones, visitas a museos, otros).	1	1	1	1	
Calidad percibida	Predisposición	El personal administrativo demuestra predisposición para ayudarme en las gestiones de matrícula.	1	1	1	1	



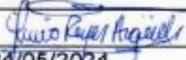
## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		La I.E. cuenta con protocolos de atención psicológica para los estudiantes.	1	1	1	1	
	Resultados obtenidos	Los trámites administrativos son resueltos de manera oportuna.	1	1	1	1	
		La I.E. cuenta con protocolos de atención al estudiante con problemas familiares.	1	1	1	1	
		Me satisface los logros obtenidos en la I.E por la gestión del director.	1	1	1	1	
Quejas	Atención reclamos	a	La I.E. cuenta con libro de reclamaciones para crear un precedente ante una mala atención.	1	1	1	1
			Demuestra empeño el personal administrativo del colegio para solucionar mis reclamos.	1	1	1	1
			Los docentes tienen predisposición a dar solución a los problemas de enseñanza.	1	1	1	1
	Solución quejas	a	Ante alguna queja presentada, la I.E. me ha brindado solución para sentirme satisfecho.	1	1	1	1
			El director resuelve mis inquietudes de manera rápida.	1	1	1	1
Confianza del cliente	Estabilidad del cliente		Estoy a gusto con las normas de convivencia de la Institución educativa.	1	1	1	1
			Estoy conforme con la enseñanza que brinda la I.E.	1	1	1	1
			Pienso matricular a mi hija en el colegio para el siguiente año.	1	1	1	1
	Beneficios		Me siento satisfecho con los servicios adicionales que brinda la Institución educativa (Laboratorio, centro cómputo).	1	1	1	1
			La Institución educativa tiene convenios con universidades, para aquellos alumnos destacados que estén en el tercio o quinto superior.	1	1	1	1



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario sobre satisfacción
<b>Objetivo del instrumento</b>	Conocer la percepción sobre satisfacción de los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024.
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Hugo Mario Reyes Argüelles
<b>Documento de identidad</b>	08211638
<b>Años de experiencia en el área</b>	36
<b>Máximo grado académico</b>	Doctor en educación
<b>Nacionalidad</b>	Peruano
<b>Institución</b>	IEE "José Granda
<b>Cargo</b>	Sub director
<b>Número telefónico</b>	970199133
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	24/05/2024

# Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

## CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Dirigido a padres de familia

3ro secundaria

N°	ÍTEM																									Puntaje	DIMENSIONES						
	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		D1	D2	D3	D4	D5		
1	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	86	19	17	15	18	17		
2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	1	4	5	5	3	1	5	2	5	4	5	104	25	22	18	18	21
3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	118	23	23	24	24	24	
4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5	102	23	22	16	22	19
5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	2	1	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	1	3	1	3	88	21	21	13	22	11	
6	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	109	23	22	21	23	20		
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	121	24	25	25	23	24	
8	5	4	3	2	3	5	4	2	3	5	5	5	4	4	3	5	1	5	5	3	5	3	5	3	3	95	17	19	21	19	19		
9	5	5	5	1	5	5	3	5	1	3	5	5	1	1	5	5	5	5	5	2	5	5	2	2	5	96	21	17	17	22	19		
10	2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	4	2	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	2	69	12	15	15	14	13		

0.84	0.76	0.76	1.61	1.21	0.56	0.61	0.89	1.85	0.36	1.20	1.36	1.44	1.41	1.36	0.56	1.56	0.84	0.81	1.16	1.09	1.84	1.21	1.21	1.16	219.36	VARIANZA DE LA SUMA
<b>VARIANZA DE LOS ÍTEM</b>																										

28.260000																										
<b>SUMATORIA DE LA VARIANZA DE LOS ÍTEM</b>																										

CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

$$K = 25$$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} * \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$K-1 = 24$$

$$\sum S_i^2 = 28$$

Donde:

K : Número de ítems  
 $\sum S_i^2$  : Sumatoria de Varianzas de los ítems  
 $S_T^2$  : Varianza de la sumatoria de las valoraciones por ítem  
 $\alpha$  : Coeficiente Alfa de Cronbach

$$S_T^2 = 219.36$$

$$\alpha = 0.907$$

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION

Dirigido a padres de familia

3ro secundaria

N°	ÍTEM																				Puntaje	DIMENSIONES			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		D1	D2	D3	D4
1	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	71	19	17	16	19
2	5	4	3	3	1	3	5	3	3	3	1	2	4	4	3	2	4	5	3	4	65	16	17	14	18
3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	90	23	22	21	24
4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	86	23	20	18	25
5	4	4	5	5	1	5	5	1	4	5	1	3	4	3	3	5	5	5	5	4	77	19	20	14	24
6	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	82	22	21	15	24
7	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	92	21	25	23	23
8	3	5	3	3	3	3	5	4	5	1	1	3	4	3	1	3	3	3	2	3	61	17	18	12	14
9	5	3	3	4	1	5	2	5	1	2	1	1	1	2	1	2	5	5	5	5	59	16	15	6	22
10	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	60	17	18	12	13

0.81	0.44	0.83	0.60	1.65	0.60	0.84	1.21	1.36	1.44	1.84	1.09	1.44	0.65	0.85	1.44	0.36	1.04	0.36	0.36	147.61	VARIANZA DE LA SUMA
<b>VARIANZA DE LOS ÍTEM</b>																					

21.0700000																				
<b>SUMATORIA DE LA VARIANZA DE LOS ÍTEM</b>																				

CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

$$K = 20$$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} * \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$K-1 = 19$$

$$\sum S_i^2 = 21$$

Donde:

K : Número de ítems  
 $\sum S_i^2$  : Sumatoria de Varianzas de los ítems  
 $S_T^2$  : Varianza de la sumatoria de las valoraciones por ítem  
 $\alpha$  : Coeficiente Alfa de Cronbach

$$S_T^2 = 147.61$$

$$\alpha = 0.902$$

## **Anexo 5. Consentimiento informado UCV**

### **Consentimiento Informado**

**Título de la investigación:** Calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024.

**Investigadora:** Vilma Marcelina Gutiérrez Acuña

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima, 2024”, cuyo objetivo es establecer la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción según los padres de familia en una institución educativa de Lima. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del Programa Académico de Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de un colegio público del distrito del Rímac.

El impacto del estudio radica en que el Estado cambie las políticas educacionales, para brindar prioridad en la reestructuración de los colegios, esencial para respaldar el aprendizaje de los estudiantes, ya que, mejorar la calidad de la enseñanza y ofrecer una mejor prestación del servicio educativo reflejará en la satisfacción de los padres y por ende, determinará el progreso de una sociedad competitiva. Por esta razón, es fundamental optimizar la calidad educacional para afianzar la satisfacción de los padres.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en forma virtual, mediante el Google formulario, se le enviará un link al grupo WhatsApp para el llenado del mismo. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. Sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio para la institución.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Vilma Marcelina Gutiérrez Acuña, email: [colocar el e-mail] y asesor Dr. Segundo Sigifredo Pérez Saavedra, email: [colocar el e-mail].

**Consentimiento**

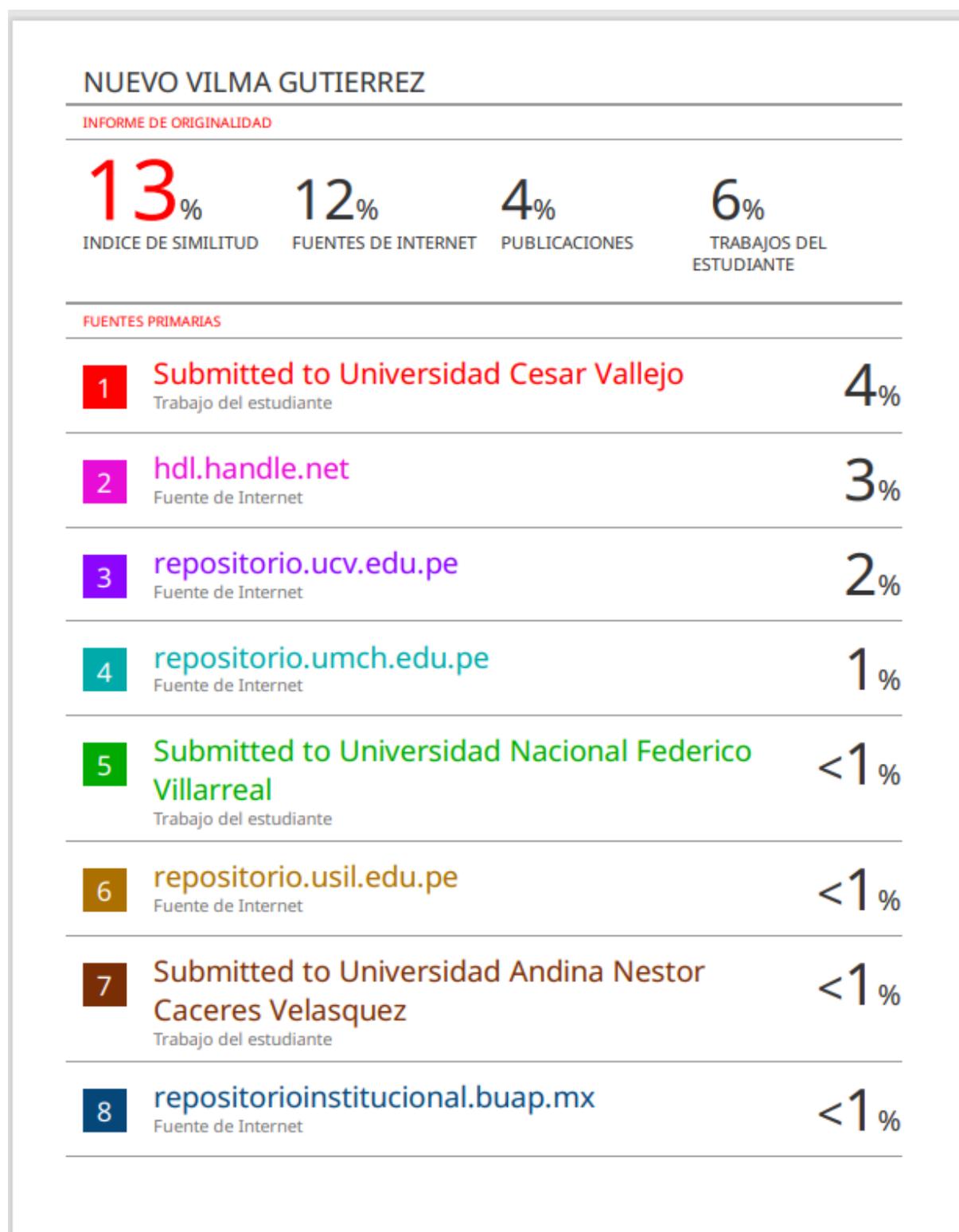
Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos]

Firma(s):

Fecha y hora: [colocar fecha y hora]

## Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin



## Anexo 7. Análisis complementario

### CÁLCULO DE LA MUESTRA

Fórmula estadística:

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

Detalle:

n = Tamaño muestral

Z<sup>2</sup> = Nivel confianza

p y q = Probabilidades de éxito y fracaso (valor = 50%)

E<sup>2</sup> = Error seleccionado

N = Grupo poblacional

Aplicando los datos obtenemos:

Z<sup>2</sup> = 1,96 (95%)

p y q = 0,5 (valor=50%)

E<sup>2</sup> = 0,05(5%)

N = 114

Por tanto:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (114) (0,5 \times 0,5)}{(0,05)^2 (113) + (1,96)^2 (0,5 \times 0,5)} = \frac{3,8416 \times 28,5}{0,2825 + 0,9604} = \frac{109,49}{1,2429}$$

n = 88.09      n = 88

## Anexo 8. Autorización para el desarrollo del informe de investigación



**I.E.E. "MERCEDES CABELLO DE CARBONERA"**  
**EDUCACIÓN SECUNDARIA DE MENORES**  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
UGEL 02 - RÍMAC

"AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

### AUTORIZACIÓN

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA MERCEDES CABELLO  
DE CARBONERA, QUIEN SUSCRIBE :

#### OTORGA LA AUTORIZACIÓN :

A doña Vilma Marcelina GUTIERREZ ACUÑA, con DNI.  
No. 09048516, estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación  
de la Universidad César Vallejo, para que pueda recoger información de los padres de  
familia del Aula que está a cargo la profesora Ofelia Natalia Palomino

Se expide, el documento para los fines convenientes.

Lima, 4 de Junio del 2024.

  
*Miguel Ángel Morales Ovarola*  
Miguel Ángel Morales Ovarola  
DIRECTOR  
I.E.E. MERCEDES CABELLO DE CARBONERA

A  
V

## Anexo 9. Otras Evidencias

