



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de Servicio Educativo y la Satisfacción de los Padres de Familia de la
Institución Educativa Particular María de Fátima de Puente Virú, 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Pretel de la Cruz, Betzabé del Pilar

ASESORA

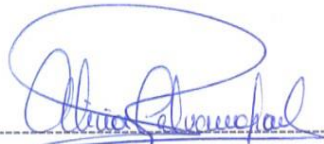
Dra. Calvanapón Alva Flor Alicia

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

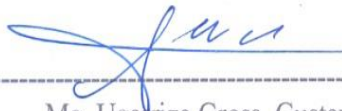
Marketing

**TRUJILLO – PERÚ
2018**

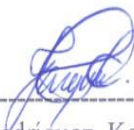
Jurado evaluador



Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia
Presidenta



Mg. Ugarriza Gross, Gustavo
Secretario



Mg. Cárdenas Rodríguez, Karina Jacqueline
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis **hijos** Sebastián, Mateo y a mi **esposo** Edwin que me motivan a seguir superándome y alcanzar mis metas personales.

A mis **padres** Marcela y Oswaldo, **abuelos** Beatriz y Gregorio y a mis **hermanas** Silvia y Mónica que son mi apoyo incondicional en esta tarea ardua que estoy culminando exitosamente y que me ayudará a cumplir mis objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme las fuerzas necesarias para vencer todos los obstáculos que se me presentaron en este periodo, y no desfallecer en el intento.

Asimismo agradezco a mi amigo y Jefe Willian Idrogo y a todo mi equipo de trabajo por apoyarme incondicionalmente con el tiempo que necesité para cumplir con las horas de estudio.

Por último agradezco a mi amiga Anita, que me apoyó en este proceso de adaptación y en el cumplimiento de trabajos durante este último año de estudios.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Pretel de la Cruz Betzabé del Pilar, estudiante del Programa SUBE de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 42245863, con la tesis titulada "Calidad de servicio educativo y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Particular María de Fátima de Puente Virú, año 2018".

Declaro Bajo Juramento que:

1. La Tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto la tesis no ha sido ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se continúen en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado, piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre 2018


DNI 42245863

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Calidad del servicio educativo y la Satisfacción de los padres de Familia de la Institución Educativa María de Fátima de Puente Virú, año 2018”, con la finalidad de “Evaluar la calidad del servicio educativo y su influencia en la satisfacción de los Padres de Familia de la IEP María de Fátima de Puente Virú, año 2018”, en cumplimiento del reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional en Administración.

La Autora

INDICE

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. Introducción.....	01
1.1. Realidad Problemática.....	01
1.2. Trabajos previos.....	02
1.2.1 Antecedentes Internacionales.....	02
1.2.2 Antecedentes Nacionales.....	03
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	05
1.3.1 Definición de Calidad.....	05
1.3.2 Dirección de Calidad.....	05
1.3.3 Calidad en la Educación y Formación.....	06
1.3.4 Gestión de la Calidad Educativa.....	07
1.3.5 Factores que determinan la calidad en los Centros de Enseñanza.....	08
1.3.6 Satisfacción del Cliente.....	09
1.3.7 Beneficios para lograr la satisfacción del cliente.....	09
1.3.8 Relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.....	10
1.3.9 Teoría de la Motivación de Maslow.....	10
1.4. Formulación del problema.....	11
1.5. Justificación de estudio.....	11
1.6. Hipótesis.....	13
1.7. Objetivos.....	13
1.7.1 Objetivo General.....	13
1.7.2 Objetivos Específicos.....	13
II. Método.....	14
2.1. Diseño de investigación.....	14
2.2. Variables y Operacionalización.....	14

2.3. Población y muestra.....	17
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.....	18
2.5. Métodos de Análisis de Datos.....	19
2.6. Aspecto Éticos.....	19
III. Resultados.....	20
3.1.Generalidades.....	20
3.2. Representación del porcentaje de padres de familia de cada Nivel Educativo de la IEP María de Fátima de Puente Virú.....	21
3.3.Nivel de Calidad de Servicio desde la percepción de los padres de familia de la IEP María de Fátima de Puente Virú.....	21
3.4. Nivel de Satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima de Puente Virú.....	22
3.5. Pruebas de la Normalidad.....	23
3.6. Determinar la relación de los aspectos pedagógicos y el nivel de satisfacción de los padres de familia de la IEP María Fátima, año 2018.....	23
3.7. Determinar la relación de gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima, año 2018.....	24
3.8. Determinar la relación de recursos materiales y el nivel de satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima, año 2018.....	24
3.9. Determinar la relación de recurso humano y el nivel de satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima, año 2018.....	25
3.10. Determinar la relación de la calidad de servicio educativo y el nivel de satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima, año 2018.....	25
3.11. Contrastación de Hipótesis.....	26
IV. Discusión de resultados.....	27
V. Conclusiones.....	29
VI. Recomendaciones.....	30
VII. Propuesta de mejora.....	31
VIII. Bibliografía.....	35
Anexos.....	37

Resumen

La investigación presente tiene como finalidad determinar la relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los padres de Familia de la Institución Educativa María de Fátima de Puente Virú, 2018. Asimismo se desarrolló una Investigación de alcance descriptivo – correlacional, de diseño no experimental; la muestra fue de 105 padres de familia y se usó la técnica de recolección de datos a través de una encuesta con escala de Likert para analizar la percepción de los padres de familia acerca de la calidad de servicio que brinda la Institución, así como determinar la satisfacción de los investigados; este instrumento fue validado por 5 expertos y se utilizó el coeficiente V-Aiken para determinar el tipo de validez cuyo resultado alcanzó el 0.9875 para la variable calidad de servicio y 0.745 para la variable satisfacción. Al mismo tiempo a través del software estadístico SPSS 25, se pudo estudiar el comportamiento de variables de estudio, y medir la relación entre ambas variables. Concluyendo se confirma que existe una relación directa entre la calidad de servicio que brinda la Institución y el nivel de satisfacción de los padres de familia investigados, representado por el 0.855 según el coeficiente de correlación aplicado Rho de Spearman.

Palabras Clave: Calidad, Servicio, Satisfacción

Abstract

The purpose of the present research is to determine the relationship between the Quality of Service and the Satisfaction of the parents of the María de Fátima Educational Institution of Puente Virú, 2018. Likewise, a research of descriptive - correlational scope, of non-experimental design, was developed. ; the sample consisted of 105 parents and the technique of data collection was used through a Likert scale survey to analyze the perception of parents about the quality of service provided by the institution, as well as to determine the satisfaction of the investigated; This instrument was validated by 5 experts and the V-Aiken coefficient was used to determine the type of validity whose result reached 0.9875 for the quality of service variable and 0.745 for the satisfaction variable. At the same time, through the statistical software SPSS 25, it was possible to study the behavior of study variables, and measure the relationship between both variables. In conclusion, it is confirmed that there is a direct relationship between the quality of service provided by the Institution and the level of satisfaction of the parents investigated, represented by 0.855 according to the Spearman's Rho correlation coefficient.

Keywords: Quality, Service, Satisfaction

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Actualmente calidad de servicio es una facultad que las organizaciones buscan implementar para garantizar la plena satisfacción de los clientes, tanto externos como internos. Esta Satisfacción de suma importancia para que los clientes sigan considerando el producto o servicio que se les brinda y que además sirvan de referentes para otros clientes. Muchas empresas aún no toman importancia a esta área, y como consecuencia tienen deserción de clientes poniendo en riesgo la subsistencia de su organización.

La calidad del Servicio Educativo no es ajena a esta tendencia de mejoramiento, es por ello que las Instituciones Educativas buscan los recursos necesarios para actualizarse en gestión gerencial y pedagogía, ya que influye de manera directa en el mejoramiento continuo de la gestión de procesos de educación, los que a su vez determinarían un incremento en la calidad de la enseñanza y de la rentabilidad de la Organización.

La Institución Educativa Privada María de Fátima está ubicada en el Centro Poblado de Puente Virú, Provincia de Virú y su ubicación influye de manera estratégica debido a que no existen Instituciones Educativas Privadas de mayor prestigio en la zona.

Esta Institución fue creada el año 2000, por la Licenciada Marcela de la Cruz Villanueva, la misma que luego de muchos años de servicios en una Institución Educativa Estatal, creyó a bien fundar su propio negocio e implementar sus conocimientos pedagógicos en bien de la comunidad.

Desde sus inicios la Institución Educativa se constituyó como un negocio familiar y se ha mantenido hasta la actualidad con la conformación de una Empresa denominada MADEFA SAC.

Con el pasar de los años ha posicionado su marca en los comuneros de Virú, pero el incremento de su alumnado recién se ha reflejado en los últimos 3 años y no en la medida que se requiere para lograr una rentabilidad óptima para sus socios fundadores.

A esto se suma la constante rotación de los docentes, que conlleva a la deserción de alumnado de forma periódica.

La Institución Educativa María de Fátima fue creada para dar servicio a sectores rurales, pensiones módicas en referencia a otras Instituciones del sector.

Con este proyecto se beneficiará a toda la comunidad educativa, especialmente a los padres de familia y alumnos, que a partir de ello mejorará su percepción de la calidad brindada por la Institución Educativa.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Antecedentes Internacionales.

Salas & Lucín (2013) evidenciaron en su tesis titulada “Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de deserción estudiantil en la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”, la investigación fue de tipo cuantitativo, usando el método inductivo- deductivo, tiene como objetivo “evaluar la calidad de la gestión de la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña y su repercusión o incidencia en los servicios educativos entregados”; asimismo “se utilizó el instrumento de recopilación para la información las encuestas, observación, entrevistas, además de emplearse la estadística para el análisis de resultados, producto de la investigación que se les realizó a los alumnos, docentes y padres de familia” (pp. 72-75).

La tesis concluye que “se logró determinar factores claves de orden positivo como negativo para la Institución; asimismo realizar las recomendaciones de cambio necesarias para que la Unidad Educativa trabaje de forma eficiente y competitiva con un servicio de calidad a sus clientes” (p. 133).

Reyes (2014) en su tesis titulada “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango”, realiza una investigación de tipo experimental que tiene como “objetivo verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, se incluyó al personal y coordinador de la asociación SHARE y 200 clientes más” (p. 56).

Por otro lado “se encuestaron a 100 antes del experimento y 100 después de éste, para conocer las mejoras implementadas. El instrumento que se utilizó fue las encuestas y la entrevista” (p.56).

Por último “se concluyó que de acuerdo a los resultados se confirmó la hipótesis operativa, lo cual permite el crecimiento integral de la misma, generando que los colaboradores brinden un servicio excepcional para la satisfacción del cliente (p. 117).

Por otro lado “se determinó que el nivel de satisfacción de los clientes en relación a la calidad del servicio es 72%. Mencionando que dicha organización realiza una medición de satisfacción del cliente a través de una firma cada 6 meses” (p. 118).

Finalmente “se puede observar después de la implementación de la capacitación de calidad del servicio el 95% se encuentra satisfecho por la calidad que les brindan” (p.118).

1.2.2. Antecedentes Nacionales.

Lisa & Siancas (2016) en la tesis titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016”, desarrolla un “diseño de investigación no experimental es decir se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real” (p.23)

De igual manera “tiene como finalidad determinar el impacto que tiene la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de una entidad bancaria de Trujillo, en el año 2016. Se utilizó tres técnicas de investigación: observación, revisión documentaria y encuesta” (p.26).

Por otro lado, “se utilizó el cuestionario de SERVQUAL el cual se fundamenta en la teoría de los GAPS, que explica las diferencias entre las expectativas y percepciones de los clientes respecto a la calidad del servicio y la satisfacción” (p.27).

Finalmente la investigación concluye que “la calidad de servicio impacta positivamente en la satisfacción del cliente, en 0.143 para el caso de percepción de los clientes y 0.071 para el caso de expectativas, según el modelo obtenido que posee un grado explicación de 91.6%” (p. 44).

Marin (2017), en su tesis titulada “Calidad de Servicio y su relación con la satisfacción el cliente en la veterinaria San Roque de la ciudad de Huánuco, 2017, desarrolló una investigación de tipo descriptivo y correccional” (p.30).

Asimismo tiene como objetivo “determinar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del cliente de la veterinaria San Roque de la ciudad de Huánuco, utilizando el instrumento de la encuesta a través de un cuestionario aplicado a 11 trabajadores” (p. 34).

Por otra parte se concluyó que “es evidente que la satisfacción de la calidad del servicio es aceptable en los aspectos de: Instalaciones 79%, limpieza general 75%, capacitación del personal 68%, e información adecuada 60%” (p. 58).

Por otro lado “hay insatisfacción en parqueo con el 77% y así el cliente se siente satisfecho” (p. 58).

Por último se concluye que “la capacidad de respuesta se relaciona sustancialmente con la Satisfacción del cliente de la Veterinaria San Roque de la Ciudad de Huánuco, en el año 2017, ayudando a que crezca integralmente generando buena atención del servicio con el cliente” (p. 58).

Nole (2017), en su investigación titulada “Gestión Educativa y la Mejora de Calidad de Servicios Educativos del Colegio Unión, 2016, se hizo una investigación de tipo descriptivo, correlacional” (p. 55).

Igualmente tiene como objetivo “determinar la relación de la gestión educativa con la mejora de la calidad de servicios en la calidad de servicios en el Colegio Unión, 2016” (p. 5).

Por otra parte “las técnicas e instrumentos que se utilizaron fueron la encuesta y un test, aplicado a 95 docentes de los niveles inicial, primaria y secundaria del Colegio Unión” (p.57).

Por último se concluye que respecto al objetivo general, “se encuentra que existe una relación directa, altamente significativa entre las variables Gestión educativa y Calidad de los servicios educativos, es decir a mayor gestión de calidad será mayor la calidad de los servicios educativos del Colegio Unión” (p. 57).

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

Para sustentar el presente trabajo de investigación se considera.

1.3.1. Definición de Calidad:

Para Juran (1967), la calidad es "La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente"(p. 35).

Tarí (2000), considera la siguiente descripción: "Entendemos la calidad como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente" (p. 25).

En este sentido Tarí (2000), "relaciona la definición con la calidad del producto, es decir debemos enfocarnos en producir bienes y/o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes" (p. 25).

Por otro lado para la calidad de servicio tenemos que "es como poder determinar una diferencia entre las percepciones reales de los clientes y las expectativas formadas a priori, de esta manera este cliente de productos o servicios realizará una valoración positiva o negativa de acuerdo a su experiencia" (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985, p. 126).

1.3.2. Dirección de la Calidad

Al respecto Tarí (2000), afirma que "es un sistema que implanta calidad en toda la empresa como medio para obtener buenos objetivos, proyectándose a una mejoría en todos los niveles organizativos" (p.35).

De igual forma "se debe utilizar los recursos que tenga en su mayoría, así a través de la planificación, organización y control de calidad, se verá buenos resultados, involucrando a todos los miembros de la empresa" (p. 35).

1.3.2.1. Principios.

Por su parte Tarí (2000, pp. 16-17), establece los siguientes:

Al respecto se tiene el “enfoque basado en la satisfacción del cliente para sobrevivir y competir, la empresa satisface necesidades y cubre expectativas del cliente diseñando un producto o servicio, fabricándolo, vendiéndolo y descubriendo lo que piensa su usuario; es decir sigue un ciclo continuo” (Tarí, 2000, p. 16).

Al mismo tiempo la “cultura de Calidad centrada en la mejora continua, en este sentido la dirección de la calidad es un viaje sin fin hacia la mejora permanente” (Tarí, 2000, p. 16).

Asimismo, “implicación de la alta dirección, sin un compromiso y participación de la dirección que mantenga un liderazgo fuerte en este proceso, la dirección de la calidad está condenada al fracaso” (Tarí, 2000, p. 16).

Por otro lado se tiene la “participación de todos los miembros de la organización a través del trabajo en equipo, para lo cual es esencial una adecuada formación, otorgando al personal una mayor iniciativa en su área de trabajo motivándolo y reconociéndole el trabajo bien hecho” (Tarí 2000, p. 17).

De igual manera, “un adecuado sistema de comunicación, que permita el flujo de información en todos los sentidos, es decir no sólo de superior a subordinado, es decir también a la inversa y entre empleados del mismo nivel jerárquico” (Tarí, 2000, p. 17).

De igual forma, “involucración de los Proveedores, donde la responsabilidad por la calidad no debe quedarse dentro de la Empresa, sino debe extenderse a los proveedores, quienes deben ser responsables de su trabajo, pues forman parte de la cadena de valor del negocio” (Pérez 1990, p. 60).

Por último, “sensibilidad y preocupación, de la organización por su entorno social y ambiental” (Tarí 2000, p. 17).

1.3.3. Calidad en la Educación y Formación.

Al respecto Senlle & Gutiérrez (2004) afirman que lograr calidad educativa significa “incorporar un sistema de gestión que permita simplificar procesos, eliminar fallos, errores y costos añadidos, terminar con la no-calidad en el sentido más amplio, y especialmente ser eficaz y eficiente en la formación de las personas” (p. 8).

Asimismo “el centro de formación, estudios, colegio o universidad que lo recorre se distingue especialmente por tener implantado en toda la organización un sistema

de mejora continua por el cual se avanza diariamente” (Senlle & Gutiérrez, 2004, p. 8).

En ese sentido, “la calidad la hacen las personas, tanto directivos, técnicos administrativos, docentes que conocen el uso y aplicación de las técnicas actuales de calidad con mejoras permanentes de gestión; incluso los alumnos y padres son actores de un sistema de calidad” (Senlle & Gutiérrez, 2004, p. 5).

De la misma manera los niños y los padres son clientes colaboradores que manifiestan sus deseos, expectativas o necesidades sobre la educación. El poder del estado decide qué tipo de conocimientos básicos y elementales se les dará a los educandos, aprendiendo a «saber ser» y a «saber hacer», desarrollar y crecer personalmente, a su vez obtener más conocimientos y habilidades que los preparan para su futura vida.

Por otra parte, “los adolescentes son más auténticos, la interacción social es dada por sus familiares y conocimientos adquiridos por la sociedad, sus criterios son más selectivos como clientes, lo cual acrecienta con el paso del tiempo (Senlle & Gutiérrez, 2004, p. 5).

Por último, “el cliente terciario, la sociedad muestran un conjunto de necesidades y expectativas que adolescentes tienen más autonomía, dada por sus familiares y por su conocimiento de la interacción social, tienen un criterio más selectivo como clientes” (Senlle & Gutiérrez, 2004, p. 5).

1.3.3.1 Que no es la calidad en la Educación y Formación.

Al respecto Senlle y Gutierrez (2004, p. 16), afirman que las cosas que se deben evitar son: agregar un nuevo examen a los viejos sistemas, realizar cambios de unas materias por otras, actualizar constantemente temarios, hacer la división de un ciclo en dos, colocar nombres que no existen para dictar ciclos de educación, incrementar nuevos cursos sin planificarlo, creer que con un par de materias sobre ética y comportamiento la sociedad estará satisfecha, realizar cambio sin el control de una autoridad, o que no van acorde a la necesidad de la sociedad, no contar con la participación de usuarios interesados.

1.3.4. Gestión de la Calidad Educativa.

A respecto Arias (2014) nos indica:

En este nivel, la escuela, gestión educativa se divide en administrativa y pedagógica, teniendo en cuenta que lo administrativo abarca la dirección de la escuela, en donde se formulan las iniciativas con finalidad de mejoras. Sin embargo pocas prosperan y se da porque dichas propuestas no garantizan calidad de los sistemas escolares, mientras no haya los materiales necesarios para alcanzarlos. Por último de los elementos adversos que dificultan la gestión se tiene: la falta de motivación, capacitación profesional, pensamientos rígidos, dificultad de integración social y relaciones humanas insatisfechas (pp. 103-104).

1.3.5. Factores que determinan la calidad en los centros de enseñanza.

Según Arribas (Citando a Marques, 2013) los factores determinantes son:

Al respecto, “los recursos materiales disponibles con aulas de clase, aulas de recursos, biblioteca, laboratorios, patio, instalaciones deportivas, mobiliario, recursos educativos” (párr. 1).

De igual manera, “los recursos humanos, nivel científico y didáctico del profesorado, experiencia y actitudes del personal en general, capacidad de trabajar en equipo, ratios alumnos/profesor, tiempo de dedicación” (párr. 2)

Asimismo, “los servicios y las actuaciones que realizan las personas son los que determinan la calidad de toda organización por lo que es muy importante su participación y compromiso” (párr. 2).

De igual manera “la dirección y gestión administrativa y académica del centro, labor directiva, organización, funcionamiento de los servicios, relaciones humanas, coordinación y control” (párr. 3).

Finalmente, “aspectos pedagógicos tenemos PEC (proyecto educativo de centro), PCC (proyecto curricular de centro), evaluación inicial de los alumnos adecuación de los objetivos y contenidos, tratamiento de diversidad, metodología didáctica, utilización de recursos educativos, evaluación, tutorías, logro de los objetivos previstos” (párr. 4).

1.3.6. Satisfacción del Cliente.

Thompon (citando a Kotler 2005), “define satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (párr. 2).

Según Galgano (1993), las expectativas y necesidades del cliente que deben ser satisfechas son:

a) Puntos que el cliente solicita que se especifiquen en los elementos de satisfacción, de modo que quien brinda el servicio conozca los términos para satisfacer con lo requerido, b) la calidad esperada, donde el cliente ni siquiera imagina los aspectos de calidad de lo brindado finalmente c) la calidad que se desconoce pero que el cliente la valora, lo que denominamos naturaleza subjetiva, calidad latente (pp. 100-101).

Por otro lado Tarí (2000) indica que la satisfacción del cliente va a depender de como diferenciamos las expectativas y la percepción que tiene un cliente de un bien o servicio brindado. Es por ello que es muy importante que la información que comunica la Empresa sea clara y verás, es decir no prometa más de lo que realmente ofrece, pues entonces la percepción de la calidad del producto o servicio del cliente sería muy baja. Por el contrario si la comunicación de lo que ofrece la Empresa es menor o igual, entonces las necesidades del cliente serán satisfechas.

1.3.7. Beneficios para lograr la satisfacción del cliente.

Al respecto Kotler (citando a Aranda, 2015), afirma:

La compra repetitiva. “El cliente satisfecho, tiende a reiterar su comprar y esto va definiendo un concepto de lealtad y permite la venta de igual o nuevos productos en cada interacción” (párr.1).

El boca a boca. “Un cliente motivado por la experiencia positiva siente deseo de comunicar la misma, y se estima que esto lo hace a razón de 3 o 4 personas allegadas al mismo” (párr. 2).

Posicionamiento. “La satisfacción general instala una relación monopólica entre el cliente y la empresa dejando de lado la competencia” (párr. 3).

1.3.8. Relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

González y Brea (2006) afirman que “la calidad percibida es la variable que presenta límites menos claros respecto al concepto de satisfacción, ya que ambas se refieren a un proceso de evaluación en la que el cliente compara la experiencia del servicio con determinadas expectativas previas” (p. 252).

Con esa finalidad “ambas tienen en común el hecho de que se considera central el punto de vista de los clientes, al valorar los servicios que presta una organización” (p. 252).

1.3.9. Teoría de Maslow.

Maslow (1991), “sienta las bases fundamentales para una teoría verdaderamente humana de la motivación. El autor argumenta que todas las necesidades humanas se pueden jerarquizar, empezando por las necesidades físicas, el aire, el alimento, el agua” (p. 25).

Asimismo “le siguen cuatro niveles de necesidades psicológicas: la seguridad, el amor, la estima y la autorrealización. Asimismo indica que existen dos tipos de necesidades, las inferiores o básicas y las superiores” (p. 25).

La dinámica de la jerarquía de las necesidades

“En seguida surgen otras (y superiores) necesidades y éstas dominan el organismo más que el hambre fisiológico. Y cuándo estas a su vez están satisfechas, de nuevo surgen otras necesidades (todavía más superiores) y así, sucesivamente” (Maslow 1991, p. 25).

En este sentido “es lo que queremos decir cuándo afirmamos que las necesidades básicas están organizadas dentro de una jerarquía de relativa prepotencia o predominio” (Maslow 1991, p. 25).

Por otro lado “tenemos que la gratificación se convierte en un concepto tan importante como la privación en la teoría de la Motivación, porque libera al organismo de la dominación de una necesidad más fisiológica, permitiendo por tanto que surjan otros fines más sociales” (Maslow, 1991, p. 25).

Asimismo “las necesidades fisiológicas junto con sus fines parciales, si se gratifican permanentemente, dejan de existir como determinantes activos u organizados de la conducta, y pueden aparecer otra vez si son frustradas, dominando así el organismo” (Maslow, 1991, p. 25).

Para tal efecto “una necesidad que está satisfecha deja de ser una necesidad. El organismo está dominado por las necesidades insatisfechas al igual que la organización de su comportamiento. Si el hambre es satisfecha, pierde su importancia en la dinámica actual del individuo” (Maslow, 1991, p. 25).

Maslow (1991) “argumenta que las necesidades superiores son tan reales y tan esenciales a la condición humana como la necesidad de comer (fisiológicas)” (p. 25).

Por último Maslow (1991) afirma “que las necesidades superiores se desarrollan tarde en cada individuo, son menos exigentes y se pueden retrasar más tiempo. La satisfacción de las necesidades superiores depara más felicidad y conduce a un crecimiento mayor del individuo” (p. 25).

1.4. Formulación del Problema.

¿Cuál es la relación de la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima de Puente Virú, 2018?

1.5. Justificación del estudio.

Considerando los criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2014, pp.40-41). La presente investigación servirá a los promotores de la Institución Educativa María de Fátima, determinar cuáles son los factores de calidad de servicio educativo que están

funcionando de manera adecuada en su Organización y cuáles necesita implementar para obtener una mejora continua y por ende el incremento de la rentabilidad.

Los resultados obtenidos servirán como antecedentes para estudios de otras organizaciones con servicios similares y por ende el mejoramiento de la educación en diferentes zonas del país.

1.5.1 Conveniencia.

Esta investigación es conveniente porque los resultados servirán a los Promotores de la IEP María de Fátima para determinar cuáles son sus puntos débiles y mejorarlos. De esta manera sus indicadores de calidad de servicio irán en aumento y por ende la satisfacción de sus clientes.

1.5.2 Relevancia Social.

Esta investigación es importante en el ámbito social debido a que el estudio estará a disposición de otras Instituciones Educativas Privadas y Estatales que buscan conocer el nivel de calidad del servicio que brindan y la satisfacción de sus clientes.

1.5.3 Implicancias Prácticas.

Esta investigación ayudará a conocer mejor el servicio que brindan e implementar planes de mejora en diversas Instituciones Educativas, con el fin de brindar un servicio educativo completo que además eleve el nivel de aprendizaje de los estudiantes.

1.5.4 Valor Teórico.

Esta investigación puede servir a Instituciones Fiscalizadoras o Supervisoras del ámbito educativo, pues las dimensiones que se tomaron en cuenta abarcan los aspectos más importantes con los que deben cumplir este tipo de Empresas, con el fin común de mejorar los índices de enseñanza-aprendizaje de nuestro país.

1.5.5 La unidad metodológica.

En esta investigación se aplicaron las encuestas de ambas variables a los padres de familia, pues es importante saber cómo ellos perciben la calidad de servicio del cuál gozan sus menores hijos, algo que usualmente se realiza con los docentes y estudiantes, por tanto se cuenta con una nueva perspectiva y de vital importancia.

1.6. Hipótesis

Existe una relación directa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Particular María de Fátima, del Puente Virú. 2018

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General.

Determinar la relación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Particular María de Fátima de Puente Virú, año 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

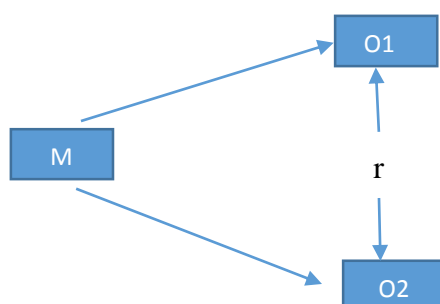
- Determinar el nivel de calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Particular María de Fátima desde la percepción de los padres de familia, año 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Particular María de Fátima de Puente Virú, año 2018.
- Determinar la relación de los Aspectos Pedagógicos y la Satisfacción de los padres de familia de la Institución Particular María de Fátima, año 2018.
- Determinar la relación de la Gestión Administrativa y la Satisfacción de los padres de familia de la Institución Particular María de Fátima, 2018.

- Determinar la relación del Recurso Humano y la Satisfacción de los padres de familia de la Institución Particular María de Fátima, 2018.
- Determinar la relación de los Recursos Materiales y la Satisfacción de los padres de familia de la Institución Particular María de Fátima, 2018.

I.I. Método

2.1 Diseño de Investigación

El diseño de investigación que se aplicó en el presente trabajo es el correlacional - descriptivo, debido a que se busca determinar si las variables se encuentran relacionadas entre sí, describiendo los datos de la población en estudio. Es una investigación no experimental, transversal (ausencia de seguimiento), en la que la muestra representativa se estudió en un momento dado.



M: Padres de Familia de la IEP María de Fátima

O1: Observación de la Variable “Calidad de Servicio”

O2: Observación de la Variable “Satisfacción”

2.2 Variables, operacionalización

Variable 1: Calidad de Servicio

Variable 2: Satisfacción

Tabla 2.1.

Operacionalización de “Variable Calidad de Servicio”

Var iabl es	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de Servicio	Calidad de servicio tenemos que “es como poder determinar una diferencia entre las percepciones reales de los clientes y las expectativas formadas a priori, de esta manera este cliente de productos o servicios realizará una valoración positiva o negativa de acuerdo a su experiencia” (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985, p. 126).	Para medir la variable Calidad de Servicio se aplicó un cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos pedagógicos • Dirección y gestión administrativa y académica del Centro • Recursos materiales disponibles • Recursos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología Didáctica • Utilización de recursos educativos • Evaluación • Tutorías • Logro de objetivos previstos • Labor Directiva • Organización • Funcionamiento de los Servicios • Relaciones Humanas • Coordinación • Control • Aulas de clase • Biblioteca • Laboratorio • Mobiliario • Patio de juego • Instalaciones deportivas • Nivel didáctico del profesorado • Actitudes del personal • Capacidad de trabajo en equipo • Tiempo de dedicación 	Escala ordinal

Nota: Los indicadores se consideran del autor Arribas (Citando a Marques, 2013)

Tabla 2.2

Operacionalización de “Variable Satisfacción”

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción	Philip Kotler (2001), define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (p. 40-41)	Para medir la variable Satisfacción se aplicó un cuestionario .	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades Fisiológicas • Necesidades de seguridad • Necesidades sociales • Necesidades de estima /reconocimiento • Necesidades de autorrealización 	<ul style="list-style-type: none"> • Orden y Limpieza • Ambiente para consumo de alimentos • Servicios Básicos • Ubicación • Ambientes adecuados • Asesoría permanente • Relaciones interpersonales • Identificación con los docentes • Trabajo en equipo • Reconocimiento a los docentes • Ambiente de respeto • Motivación al éxito • Trabajo orientado a la creatividad • Educación para resolución de problemas • Docentes comprometidos 	Escala ordinal

Nota: La operacionalización, las dimensiones y los indicadores se consideran de la tesis de Roger Leandro Castillo (2017).

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población.

La población está constituida por el total de padres de familia de la Institución Educativa María de Fátima que asciende a 220.

2.3.2. Muestra.

En la siguiente investigación, se realizó el cálculo del tamaño de la muestra considerando la siguiente formula:

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito, o proporción esperada

q = Probabilidad de Fracaso

e = margen de error (5%)

Dónde:

N= 220

Z= 1.96

p= 0.5

q= 0.5

e= 0.05

n = 140

Unidad de análisis. Un padre de familia de la institución de la Institución Educativa Particular María de Fátima del Puente Virú, año 2018.

Muestreo. Probabilístico aleatorio simple.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Como técnica de recolección de datos se aplicó la encuesta. El instrumento que se utilizó es el cuestionario.

Tabla 2.3

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variables	Técnicas	Instrumentos	Informantes
Calidad de Servicio Educativo	Encuesta	Cuestionario	Padres de Familia de la IEP Maria de Fátima
Satisfacción	Encuesta	Cuestionario	Padres de Familia de la IEP Maria de Fátima

2.4.2. Validación.

Se realizó a través del procedimiento de validez de contenido por juicio de expertos. La encuesta se validó por 5 jueces en la especialidad de dicha investigación. De igual forma se aplicó la prueba estadística V-Aiken con un resultado de 0.9875 para la variable Calidad de Servicio y un 0.745 para la variable Satisfacción.

2.4.3. Confiabilidad.

Para evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas se empleó el Coeficiente Alfa de Cronbach y se obtuvo una confiabilidad de 0.85 para la variable Calidad de Servicio y 0.90 para la variable satisfacción. Se alcanzó un nivel de confiabilidad muy aceptable, siendo este test consistente y adecuado para el estudio. Se aplicó una encuesta piloto a una muestra de 20 padres de familia.

Tabla 2.4

Estadístico de Confiabilidad

Variable	N° de Encuestas	Alfa de Cronbach
Calidad de Servicio	20	0.85
Satisfacción	20	0.90

2.5. Métodos de análisis de datos

En esta parte se recogen los datos obtenidos, producto de la encuesta aplicada a los 105 padres de familia (según cálculo estadístico para aplicar la muestra) de la Institución Educativa María de Fátima de Puente Virú; así como también a la codificación y tabulación de las mismas, expresadas en tablas y gráficos estadísticos para una mejor comprensión de los resultados.

Se detallan los puntos más significativos obtenidos del análisis de datos y así lograr determinar con los objetivos generales y específicos propuestos en el presente trabajo de investigación.

Tabla 2.5

Coefficiente de Correlación Rho de Spearman

Calidad de Servicio Educativo	,855**
	,000
	105
Satisfacción de los Padres de Familia	1,000
	.
	105

2.6. Aspectos Éticos

Se elaboró un formato para el participante, con el nombre de “Ficha de Consentimiento Informado”, en la cual se expresa la total confidencialidad, y cuidado de su honestidad en relación a las respuestas en la aplicación de los cuestionarios, así mismo, se indica que su colaboración es estrictamente voluntaria y que la pesquisa obtenida es plenamente privada y no se usará para ningún otro fin fuera de los de ésta investigación. Cabe marcar que en la presente se muestra el objetivo de la investigación y la importancia del mismo; éste escrito estuvo adjunto a las pruebas psicométricas.

III Resultados

3.1. Generalidades

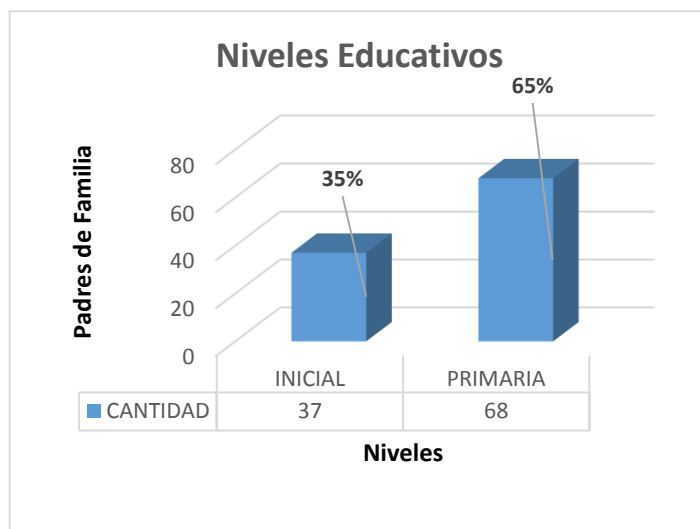
La Institución Educativa María de Fátima en donde se ejecutó la presente investigación, desarrolla sus actividades en la Provincia de Virú, en el Centro Poblado de Puente Virú, con un aproximado de 8 mil Habitantes y cuyo ingreso económico más importante proviene de las Empresas Agroexportadoras que se ubican en la zona, como son entre ellas: Danper, Savsa, Talsa, Agualima, Hass Peru, Jordie, Hortifrut, El Rocio, Camposol.

Gracias a estos Centros de trabajo, actualmente la población ha mejorado su estilo de vida y se preocupa más por buscar para sus hijos centros de enseñanza con mejor calidad, que satisfagan sus necesidades y exigencias y que sirvan de base para culminar estudios superiores que les brinden mejores oportunidades de vida.

En este capítulo explicaremos los resultados obtenidos en la presente investigación, luego de aplicar las 105 encuestas a los padres de familia de la IEP Mara de Fátima de Puente Virú. Para ello utilizaremos gráficos y tablas con los puntos más relevantes y para una mejor comprensión de los datos estadísticos que se obtuvieron.

3.2 Representación del porcentaje de padres de familia de cada Nivel Educativo de la IEP María de Fátima de Puente Virú

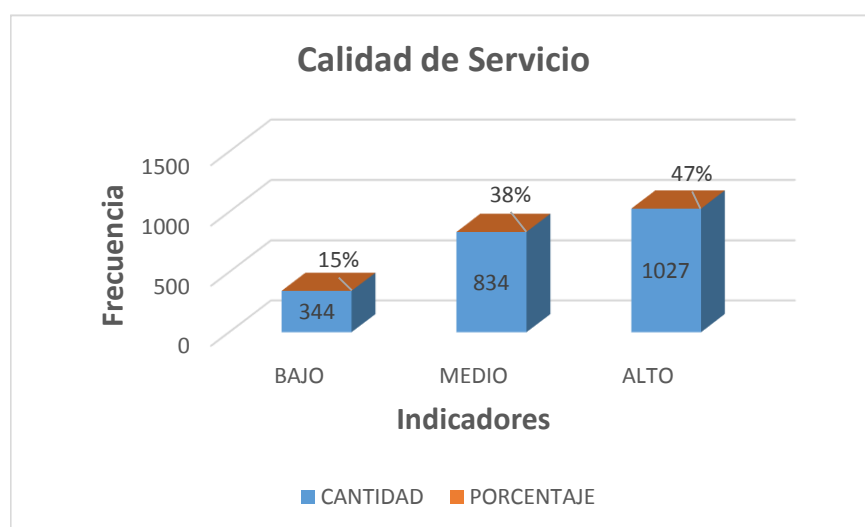
Figura 3.1 Niveles Educativos a los que pertenecen los estudiantes cuyos padres de familia fueron encuestados.



En la figura 3.1. Se puede apreciar que del total de padres de familia encuestados, el 35% pertenece al Nivel Educativo Inicial, y el 65% pertenecen al Nivel Educativo Primaria.

3.3 Nivel de calidad de servicio desde la percepción de los padres de la IEP María de Fátima de Puente Virú.

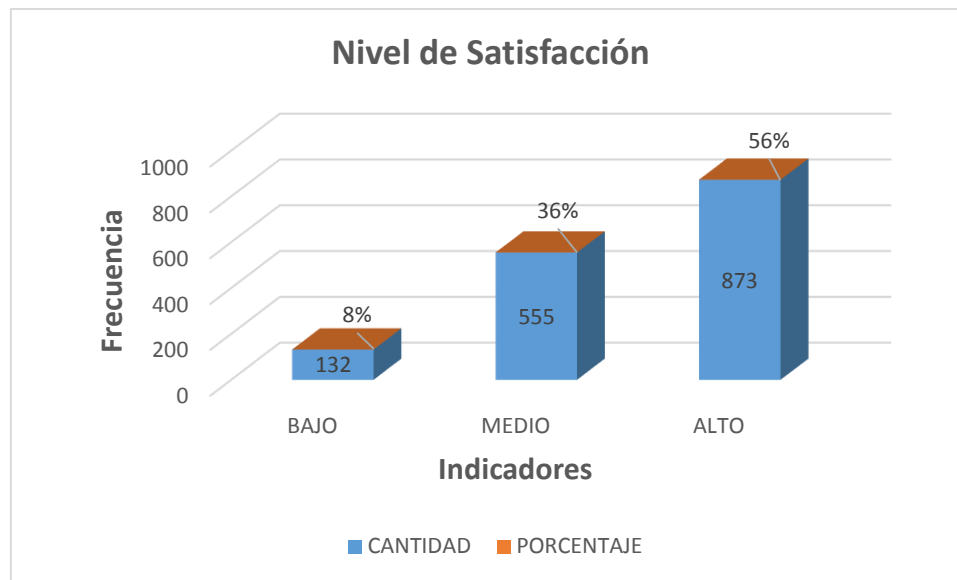
Figura 3.2 Calidad de Servicio.



En la figura 3.2. Se puede apreciar que la variable calidad de servicio se definió en tres indicadores: Bajo (1-2), Medio (3-4) y Alto (5) con sus determinados rangos de puntuación (1-5). Se obtuvo que el 15% representa un Nivel de calidad Bajo, el 38 % representa un Nivel de

3.4 Nivel de Satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima de Puente Virú.

Figura 3.3 Nivel de Satisfacción.



En la figura 3.3. Se puede apreciar que el Nivel de Satisfacción se definió en tres indicadores: Bajo (1-2), Medio (3-4) y Alto (5) con sus determinados rangos de puntuación (1-5). Se obtuvo que el 8% representa un Nivel de Satisfacción Bajo, el 36% representa un Nivel de Satisfacción Medio y el 56% representa un Nivel de satisfacción Alto.

3.5 Pruebas de la Normalidad.

Debido a los resultados de las pruebas de la Normalidad que arrojaron 0.00 en ambas variables, se procedió a utilizar la prueba no paramétrica Rho Spearman.

Tabla 3.6

Prueba de la Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad de Servicio Educativo	,105	105	,000	,962	105	,004
Satisfacción de los Padres de Familia	,132	105	,000	,934	105	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

3.6 Relación entre los aspectos pedagógicos y la satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima, año 2018

Tabla 3.7

Relación de los aspectos pedagógicos y la satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima.

		Aspectos Pedagógicos	Satisfacción de los Padres de Familia
Rho de Spearman	Aspectos Pedagógicos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	105
	Satisfacción de los Padres de Familia	Coefficiente de correlación	,584**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	105

Nota: La tabla 3.7 muestra que existe relación entre la variable Calidad de servicio en su dimensión aspectos pedagógicos y la satisfacción de los padres de familia, con una significancia de 0.000 (valor 0.01p) menor que el 5%, además el coeficiente de correlación de Spearman (0.584), indica que existe una correlación positiva considerable, de los padres de familia de la IEP. María de Fátima.

3.7 Relación entre gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima, año 2018

Tabla 3.8

Relación de gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima.

			Gestión Administrativa	Satisfacción de los Padres de Familia
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Satisfacción de los Padres de Familia	Coefficiente de correlación	,710**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

Nota: La tabla 3.8 muestra que existe relación entre la variable Calidad de servicio en su dimensión gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia, con una significancia de 0.000 (valor 0.01p) menor que el 5%, además el coeficiente de correlación de Spearman (0.710), indica que existe una correlación positiva considerable, de los padres de familia de la IEP. María de Fátima.

3.8 Relación de recursos materiales y la satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima, año 2018

Tabla 3.9

Relación de recurso humano y el nivel de satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima.

			Recursos Materiales	Satisfacción de los Padres de Familia
Rho de Spearman	Recursos Materiales	Coefficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Satisfacción de los Padres de Familia	Coefficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

Nota: La tabla 3.9 muestra que existe relación entre la variable Calidad de servicio en su dimensión recursos materiales y la satisfacción de los padres de familia, con una significancia de 0.000 (valor 0.01p) menor que el 5%, además el coeficiente de correlación de Spearman (0.705), indica que existe una correlación positiva considerable, de los padres de familia de la IEP. María de Fátima.

3.9 Relación entre recurso humano y la satisfacción de los padres de familia de la IEP

María de Fátima, año 2018

Tabla 3.10

Relación de recurso humano y la satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima.

			Recursos Humanos	Satisfacción de los Padres de Familia
Rho de Spearman	Recursos Humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,789**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Satisfacción de los Padres de Familia	Coefficiente de correlación	,789**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

Nota: La tabla 3.10 muestra que existe relación entre la variable Calidad de servicio en su dimensión recursos humanos y la satisfacción de los padres de familia, con una significancia de 0.000 (valor 0.01p) menor que el 5%, además el coeficiente de correlación de Spearman (0.789), indica que existe una correlación positiva fuerte, de los padres de familia de la IEP. María de Fátima.

3.10 Relación de la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Particular María de Fátima, año 2018

Tabla 3.11

Relación de calidad de servicio y la satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima.

			Calidad de Servicio Educativo	Satisfacción de los Padres de Familia
Rho de Spearman	Calidad de Servicio Educativo	Coefficiente de correlación	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Satisfacción de los Padres de Familia	Coefficiente de correlación	,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

Nota: De acuerdo a los resultados obtenidos de la contratación de hipótesis verificamos la significancia de la prueba de Rho de Spearman, y una correlación positiva fuerte de 0.855 donde podemos apreciar que el p valor (0.000), es menor al nivel de significación ($\alpha=0.05$) de la prueba. De lo cual podemos concluir que la calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima.

3.11 Contratación de Hipótesis

La presente investigación tiene como hipótesis: Existe una relación directa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Particular María de Fátima, del Puente Virú. 2018, la cual es aceptada porque al utilizar la prueba estadística de Rho Spearman, relacionando las variables calidad de servicio y la Satisfacción, se determinó que existe una relación directa y significativa de 0,855.

Por las consideraciones anteriores se acepta la hipótesis, por lo tanto la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Particular María de Fátima de Puente Virú, año 2018.

IV. Discusión de Resultados

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece que existe relación directa entre calidad de servicio y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa María de Fátima, con un nivel de significancia de 0.01 según la prueba Rho Spearman.

Al respecto los resultados guardan relación con lo que sostiene Lisa y Siancas (2016), quienes señalan que la calidad de servicio impacta positivamente en la satisfacción del cliente, en 0.143 para el caso de percepción de los clientes y 0.071 para el caso de expectativas, según el modelo obtenido que posee un grado explicación de 91.6%.

Encontramos que calidad de servicio alcanzó un nivel significativo según sus indicadores, fundamentalmente en la dimensión gestión administrativa con un 29% de aceptación en los encuestados.

Esto lo confirma Nole (2017), al concluir que si existe una relación directa, altamente significativa entre las variables Gestión educativa y Calidad de los servicios educativos, es decir a mayor gestión de calidad será mayor la calidad de los servicios educativos del Colegio Unión.

A partir del análisis de los resultados, se obtuvo que la variable satisfacción alcanzó un nivel significativo de 56% de aceptación; por lo mismo la Institución realizará anualmente una medición de esta variable con el fin de mejorar la satisfacción de todos los actores educativos intervinientes.

Los resultados guardan relación con lo especificado por Reyes (2014), quien pudo determinar que el nivel de satisfacción de los clientes en relación a la calidad del servicio, el 72% indicó que la califica como buena. Mencionando que la asociación SHARE realiza la medición de satisfacción del cliente a través de una firma a cada 6 meses por el alto costo que implica dicha contratación quien utiliza boletas de servicio para los clientes internos y externos específicamente. Como puede observarse después de la implementación de la capacitación de calidad del servicio el 95% está satisfecho con la calidad del servicio que recibe.

A partir de los resultados obtenidos, se evidencia que la calidad de servicio alcanzó un alto porcentaje de la escala, con un 47%; similares resultados se obtuvo en el nivel de satisfacción que alcanzó en la escala el más alto porcentaje de 56%. Lo cual nos indica que a mayor calidad de servicio, mayor es el nivel de satisfacción en los padres de familia de la IEP María de Fátima.

Los resultados guardan relación con lo especificado por Reyes (2014), quien comprueba su hipótesis operativa, afirmando que: “La calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho”.

V. Conclusiones

1. Existe una relación directa entre la calidad de servicio que brinda la Institución investigada y la satisfacción de los padres de familia encuestados, representado por el coeficiente de correlación de 0,855 según la prueba estadística aplicada Rho Spearman, lo que indica que si se mejora la calidad de servicio en la Institución, mejor será el grado de Satisfacción de los padres de familia.
2. La calidad de servicio según la percepción de los padres de familia de la IEP María de Fátima, alcanza un nivel alto de 47%, lo que indica que aún se debe trabajar para alcanzar las expectativas de los clientes.
3. La satisfacción de los padres de familia investigados alcanza un nivel alto de 56%, lo que indica que aún se deben mejorar algunos aspectos del servicio brindado con bajo índice de aceptación.
4. Los aspectos pedagógicos utilizados en la Institución guardan una relación directa con la satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima, con un 0,710 de coeficiente de correlación y representado por el 23% de aprobación, lo que nos indica que se debe trabajar con una metodología didáctica, utilización de los recursos educativos para el logro de los objetivos previstos.
5. La dirección y gestión administrativa y académica del centro a cargo de los promotores de la Institución, tienen una relación significativa con la satisfacción de los padres de familia investigados, representando el 0,789 de coeficiente de correlación. Asimismo alcanzó el 29% de aceptación en los investigados, lo que nos indica debemos mejorar en el funcionamiento de los servicios, relaciones humanas, coordinación y control de los directivos.
6. Los recursos materiales con los que cuenta la Institución guarda una relación directa con la satisfacción de los padres de familia con un 0,705 de coeficiente de correlación y representado por el 29% de aceptación en los investigados, lo que nos indica se deben mejorar las aulas de clase, implementar aulas de recursos, biblioteca, laboratorios e instalaciones deportivas adecuadas.

7. El recurso humano está representado por el 19% en el nivel de aceptación y guarda una relación directa con la satisfacción de la población encuestada con un 0,584 de coeficiente de correlación, por lo cual se debe mejorar en la experiencia y actitudes del personal en general, teniendo capacidad de trabajar en equipo, y un mayor tiempo de dedicación hacia los alumnos.

VI. Recomendaciones

1. Mejorar por parte de los promotores el servicio de limpieza de las aulas de clase, con un personal adecuado para el trabajo, que permita lograr una mejor imagen Institucional.
2. Implementar mejoras por parte de los directivos en el material deportivo, con la compra de accesorios necesarios para las horas de clase de educación física, y poder así desarrollar las capacidades de los estudiantes.
3. Realizar por parte de todo el personal de la Institución, campañas para recopilación de material bibliográfico que ayude en la implementación de la biblioteca escolar.
4. Implementar por parte de los Promotores, un Centro Tecnológico en la Institución que sirva de apoyo para los docentes en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.
5. Aplicar por parte de los Promotores la propuesta indicada en el presente trabajo y conseguir así cumplir con las expectativas de los padres de familia.

VII. Propuesta de Mejora de la Calidad de Servicio en la Institución Educativa Particular “María de Fátima” de Puente Virú

De acuerdo a la investigación realizada, y según los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los padres de familia, se presenta la propuesta de mejora de la calidad de servicio educativo en la IEP María de Fátima de Puente Virú.

7.1 Fundamentación

En los resultados obtenidos en esta investigación se encontraron indicadores con bajo porcentaje de aprobación, entre ellos la dimensión de recursos materiales con su indicador biblioteca, el cual está representado por el 13% de aceptación.

En la presente propuesta se implementará una CRT (Centro de Recursos Tecnológicos) que consta de un aula de audiovisión y una biblioteca en forma integrada.

7.2 Implementación del Centro de Recursos Tecnológicos en la Institución Educativa Particular María de Fátima de Puente Virú

Objetivo General:

- Elevar la calidad del servicio educativo en la IEP María de Fátima, equipando la biblioteca escolar y haciendo uso de las TIC (Tecnología de la información y Comunicaciones).

Objetivos Específicos:

- Implementar y equipar la biblioteca escolar con textos y libros de consulta actualizados.
- Implementar y equipar la biblioteca virtual con computadoras de última generación.
- Ampliar la cobertura del servicio de internet en la que tendrán acceso los estudiantes.

7.3 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES		TIEMPO EN AÑOS						RESPONSABLES
		2019		2020		2021		
		I-S	II-S	I-S	II-S	I-S	II-S	
INFRAESTRUCTURA								
1	Ejecución de los acabados en el aula	X						Maestro de obra
2	Adquisición de accesorios eléctricos	X						Promotor
3	Adquisición e instalación de accesorios para la data	X						Promotor
4	Instalación de tendido eléctrico	X						Maestro de obra
5	Instalación de pozo a tierra							
6	Adquisición y colocación de cortinas en el aula		x					Promotor
7	Colocación de tapizados en el piso del aula		x					Promotor
8	Instalación de sistema de seguridad (cámaras y alarma)						x	Técnico responsable
MOBILIARIO ESCOLAR								
1	Adquisición de escritorio		x					Promotor
2	Adquirir los andamios de acuerdos a las necesidades		x					Promotor
3	Adquisición sillas y mesas		x					Promotor
EQUIPAMIENTO ESCOLAR								
1	Adquirir bibliografía actualizada			x				Promotor
2	Adquisición de 10 equipos de cómputo			x				Promotor
3	Adquisición de Software legalizado			x				Promotor
4	Adquisición de software de seguridad			x				Promotor
5	Adquirir equipo multimedia (proyector)			x				Promotor
6	Adquirir un écran			x				Promotor
7	Mantenimiento de equipos de cómputo			x	x	X	x	Promotor
8	Servicio de señal de internet			x	x	x	x	Empresa Contratada
CAPACITACIÓN								
1	Desarrollo de talleres y cursos de capacitación			X	X	X	X	Docente especializado
2	Acompañamiento para el cumplimiento de las metas			X	X	X	X	Promotor
IMPACTO AMBIENTAL								
1	Ahorro de material impreso		x	x	x	x	x	Promotor
2	Concientización del buen uso de los equipos			x	x	x	x	Docente
3	Concientizar sobre los problemas del cambio climático a través de material audio visual	X	x	x	x	x	x	Docentes de aula

7.4 Presupuesto

ACTIVIDADES		COSTO	RESPONSABLES
INFRAESTRUCTURA		S/.	S/11,700.00
1	Ejecución de los acabados en el aula (mano de obra)	1500	
2	Adquisición de accesorios eléctricos	400	
3	Adquisición e instalación de accesorios para la data	2500	
4	Instalación de tendido eléctrico	600	
5	Instalación de pozo a tierra	2500	
6	Adquisición y Colocación de cortinas en el aula	1200	
7	Colocación de tapizados en el piso del aula	1500	
8	Instalación de sistema de seguridad (cámaras y alarma)	1500	
MOBILIARIO ESCOLAR			S/8,700.00
1	Adquisición de escritorio	700	
2	Adquirir los andamios de acuerdos a las necesidades	3500	
3	Adquisición sillas y mesas	4500	
EQUIPAMIENTO ESCOLAR			S/30,200.00
1	Adquirir bibliografía actualizada	5000	
2	Adquisición de 10 equipos de cómputo	15000	
3	Adquisición de Software legalizado	1000	
4	Adquisición de software de seguridad	500	
5	Adquirir equipo multimedia (proyector)	2500	
6	Adquirir un ecran	200	
7	Mantenimiento de equipos de cómputo	1200	
8	Servicio de señal de internet	4800	
CAPACITACIÓN			S/2,000.00
1	Desarrollo de talleres y cursos de capacitación	2000	
2	Acompañamiento para el cumplimiento de las metas	0	
IMPACTO AMBIENTAL			S/0.00
1	Ahorro de material impreso	0	
2	Concientización del buen uso de los equipos		
3	Concientar sobre sobre los problemas del cambio climático a través de material audio visual	0	
INVERSIÓN TOTAL			S/52,600.00

TIC (CENTRO TECNOLÓGICO Y DE INVESTIGACIÓN)



VIII Bibliografía

- Arias, W. (2014), *Gestión en la Calidad Educativa y rendimiento académico en la Institución Educativa Arequipa*. Perú Recuperado de [file:///C:/Users/Ferrer%20Quintana/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidadEducativaYRendimientoAcademicoEn-5042939%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/Ferrer%20Quintana/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidadEducativaYRendimientoAcademicoEn-5042939%20(5).pdf)
- Arrobas, J. (2013), *Calidad en la Educación*. Barcelona. Recuperado de <http://lcalidadeneducacion.blogspot.com/2013/07/factores-que-determinan-la-calidad-en.html>
- Cerna, R. (2017), *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de Administración de Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima – Este - 2017*. (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración de la Educación). Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/154582318.pdf>
- Hernández, Hernández & Baptista (2014) *“Metodología de la Investigación Científica”*. México: 6ta Ed. Interamericana Editores S.A.
- Liza, C. y Siancas, C. (2016), *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*, (Tesis para obtener el grado Maestro en Administración de Empresas Universidad Privada del Norte). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20-%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marin, D. (2017), *Calidad de Servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la veterinaria San Roque de la ciudad de Huánuco, 2017*, (Tesis para obtener Título Profesional de Licenciada en Administración Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2853/CALIDAD_DE_SERVICIO_CLIENTE_MARIN_BORUNDA_DALLANARA_YSABEL.pdf?sequence=1
- Maslow, A. H. (1991) *“Motivación y Personalidad”*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Minedu (2014) *“TIC en la Educación Básica Regular”*. Perú: Edudatos. Recuperado de <http://escale.minedu.gob.pe/documents/10156/3415561/Edudatos+7+enero+2014-1.pdf>
- Nole, J. (2017), *Gestión Educativa y la Mejora de la Calidad de Servicios Educativos del Colegio Unión, 2016*, (Tesis para obtener el grado de Maestro en Educación Con mención en Administración Educativa Universidad Peruana Union). Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1090/Jose_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyes, S. (2014), *Calidad del Servicio para aumentar la Satisfacción del Cliente de la Asociación SHARE, Sede Huehuetenango*, (Tesis para obtener el título de Administradora de Empresas en el Grado Académico de Licenciada, Universidad

Rafael Landívar). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

Salas, J. y Lucin, R (2013), Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de deserción estudiantil en la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña, (Tesis para obtener el grado de Maestría en Administración de Empresas Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2421>

Senlle, A. y Gutierrez (2004), *Calidad en los Servicios Educativos*. España. Recuperado de <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>

Tarí, J. (2000), *Fuente de Ventaja Competitiva*. España. Recuperado de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>

Thompon, I. (2005), *La Satisfacción del Cliente*. PromonegocioS.net. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Anexos

Anexo 01:

TABLA 2.1: Operacionalización de “Variable Calidad de Servicio”

TABLA 2.2: Operacionalización de “Variable Satisfacción”

TABLA 2.3: Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TABLA 2.4: Estadístico de Confiabilidad

TABLA 2.5: Coeficiente de Correlación Rho de Spearman

TABLA 3.6: Prueba de la Normalidad

TABLA 3.7: Relación de los aspectos pedagógicos y la satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima.

TABLA 3.8: Relación de la gestión administrativa y la satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima.

TABLA 3.9: Relación de la recursos materiales y la satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima.

TABLA 3.10: Relación de la recursos humanos y la satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima.

TABLA 3.11: Relación de la recursos materiales y la satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima.

FIGURA 3.1: Niveles Educativos a los que pertenecen los estudiantes cuyos padres de familia fueron encuestados.

FIGURA 3.2: Calidad de Servicio.

FIGURA 3.3: Niveles de Satisfacción

Anexo 02:

ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA IEP MARIA FÁTIMA DE PUENTE VIRU, AÑO 2018.

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "**X**" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

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

ESCALA PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

NOMBRES Y APELLIDOS:	DNI:				
GRADO DE SU NIÑO (A):	EDAD:				
PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
¿Los docentes aplican una metodología adecuada para la edad de su niño (a)?					
¿Considera que los recursos educativos que utiliza el docente son adecuados?					
¿Considera que la forma de evaluación que se aplica a su niño (a) es apropiada?					
¿Las horas de tutoría ayudan a mejorar el comportamiento de su niño (a)?					
¿Considera que las actividades de enseñanza están dirigidas al cumplimiento de logro de objetivos?					
¿Considera que la labor de los directivos de la Institución es adecuada?					
¿Considera que los directivos organizan las actividades de manera acertada?					
¿La institución cumple con brindar los servicios básicos (agua, luz) sin inconveniente?					
¿La relación interpersonal entre padres y directivos es amena?					
¿Considera que las coordinaciones entre los docentes y los directivos son apropiadas para el buen funcionamiento de la Institución?					
¿Considera que los directivos llevan un control adecuado de la Institución?					

¿Para usted las aulas de clase son adecuadas para las actividades de aprendizaje?					
¿La institución cuenta con bibliotecas de aula bien equipadas?					
¿La institución cuenta con aulas de laboratorios?					
¿El mobiliario que utiliza su menor hijo (a) es seguro y confortable?					
¿La institución cuenta con patios de juego seguros?					
¿La institución cuenta con instalaciones e implementos deportivos adecuados?					
¿Considera que el docente de su menor hijo (a) está preparado para ejercer una enseñanza óptima?					
¿El personal de la Institución tiene actitudes de amabilidad con los niños y padres de familia?					
¿Considera que la Institución realiza un trabajo en equipo óptimo?					
¿Considera que los docentes dedican el tiempo necesario para los niños (as) en sus actividades de enseñanza-aprendizaje?					

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellido y nombres del experto	Cargo e institución desde la que	Nombre del instrumento	Ante(s) del instrumento
Zapata Rojas Jean Carlos	Docente	Convenio para medir la Calidad de Servicio	Preal de la Cruz Batzuli
Título del estudio: Calidad de Servicio Educativo y el Nivel de Satisfacción de los Padres de Familia de la IEP María de la Paz, año 2018.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Mediano nivel), 4 (Alto nivel) entimes de calificar propuesto por Dr. de Kmalati (Dacabari & Cuervo, 2008).

Dimensión	Indicadores	Items	SUPERFICIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Calidad de Servicio	Aspectos Pedagógicos	Métodos de enseñanza	SIEMPRE CASISEMPRE A VECES CASI NUNCA NUNCA															
		Utilización de Recursos Educativos																
		Evaluación																
		Tutorías																
		Lugar de Observación																
	Criterio Administrativo	Labor Directiva																
		Organización																
		Funcionamiento de los Servicios																
		Relaciones Humanas																
		Coordinación																

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellido y nombre del experto RIVAS RUIÑICHE FANNIN	Cargo e institución donde labora DOCENTE	Nombre del instrumento Cuestionario para medir la Calidad de Servicio	Autor(es) del instrumento Prof. de la UFR Buzubú
Título del análisis: Calidad de Servicio Educativo y el Nivel de Satisfacción de los Padres de Familia de la IEP María de Fátima, año 2018.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el ítem), 2 (Bajo Nivel), 3 (Mediano nivel), 4 (Alto nivel) calificación de calidad propuesta por W. de Kozmin; (Escriba X)

Ítem	Indicadores	Ítem	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Aspectos Pedagógicos	Metodología de enseñanza	¿Los docentes aplican una metodología adecuada para la edad de su niño (a)?	SEMPRE CASI SIEMPRE CASI NUNCA NUNCA																	
	Utilización de Recursos Educativos	¿Considera que los recursos educativos que utiliza el docente son adecuados?																		
	Evaluación	¿Considera que la forma de evaluación que se aplica a su niño (a) es apropiada?																		
	Tutorías	¿Las horas de tutoría ayudan a mejorar el comportamiento de su niño (a)?																		
	Lago de Objetivos Previstos	¿Considera que las actividades de enseñanza están dirigidas al cumplimiento de los objetivos?																		
Cuestiones Administrativas	Labor Directiva	¿Considera que la labor de los directivos de la institución es adecuada?	SEMPRE CASI SIEMPRE CASI NUNCA NUNCA																	
	Organización	¿Considera que los directivos organizan las actividades de manera adecuada?																		
	Funcionamiento de los Servicios	¿La institución cumple con brindar los servicios básicos (agua y luz) sin inconveniente?																		
	Relaciones Humanas	¿La relación interpersonal entre padres y directivos es amena?																		
	Coordinación	¿Considera que las coordinaciones entre los docentes y los directivos son apropiadas para el buen funcionamiento?																		

Anexo 04:

Base de Datos y Cálculo de V. Aiken Variable Calidad de Servicio

	Juez 1				Juez 2				Juez 3				Juez 4				Juez 5				V-Aiken suficiencia	V-Aiken Claridad	V-Aiken Coherencia	V-Aiken Relevancia	V-Aiken
	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia					
Item 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75
Item 13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75
Item 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75
Item 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75
Item 16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75
Item 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
																									V-Aiken
																									0.9875

Anexo 05:

Base de Datos y Cálculo de Confiabilidad

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	
1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
2	5	5	5	5	5	5	3	3	5	1	5	1	5	1	2	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	5	4	5	3	3	5	5	3	3	3	2	1	3	5	2	5	5	3	5	5	1	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	3	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
6	5	5	5	3	5	4	3	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	
7	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	5	4	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	1	5	5	4	5	3	2	2	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
12	5	5	4	3	5	3	3	5	4	4	5	3	2	1	5	5	1	5	5	5	5	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4
13	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	4	4	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	1	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	1	4	1	2	2	2	2	5	5	
15	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	1	1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
16	4	4	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
17	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	1	1	4	4	1	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
19	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	2	1	1	2	1	1	5	4	3	5	1	3	1	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	
#	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	

Alfa de Cronbach:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	21

Anexo 06: Cuestionario

ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA IEP MARIA FÁTIMA DE PUENTE VIRU, AÑO 2018.

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "**X**" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

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

ESCALA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

NOMBRES Y APELLIDOS:	DNI:				
GRADO DE SU NIÑO (A):	EDAD:				
PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
¿Considera que los ambientes de la institución cumplen con un sistema de orden y limpieza apropiados?					
¿La Institución cuenta con un kiosco para venta de alimentos de consumo, adecuado para los niños?					
¿Considera que la Institución hace uso de la tecnología para facilitar la atención de los niños?					
¿Cree usted que la ubicación geográfica de Institución es conveniente para los niños?					
¿Las instalaciones físicas en las aulas y oficinas son aptas y están bien cuidadas para brindar un buen servicio?					
¿El docente brinda asesoría permanente a los niños?					
¿Considera que el comportamiento del personal de la Institución inspira confianza y seguridad?					
¿Considera que los niños se sienten identificados con su maestra (o)?					
¿La institución incentiva a que el personal logre un trabajo en equipo en las actividades que realizan?					
¿La institución incentiva y brinda merecidos reconocimientos a los docentes?					
¿Considera que en la institución se convive en un ambiente de respeto mutuo entre todos sus integrantes?					

¿El personal de la institución orienta y motiva a los niños?					
¿Los docentes realizan actividades orientados al desarrollo de la creatividad de los niños?					
¿Considera que la enseñanza de los docentes de la institución va orientada a lograr que los niños resuelvan problemas cotidianos?					
¿Considera usted que los docentes se sienten comprometidos con los objetivos de la institución?					

Anexo 07: Validación Variable Satisfacción

VALIDACIONES DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JURADO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Agente(s) y nombre(s) del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autoría del instrumento
Vigo López Wilmar	Docente	Cuestionario para medir el Nivel de Satisfacción	Prolet de la Cruz Decoral
Título del estudio: Calidad de Servicio Educativo y el Nivel de Satisfacción de los Padres de Familia de la IEP María de Fátima, año 2018.			

ASIGNACIÓN DE VALORACIÓN:

Calificar en ASFA (5) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validación propuestos por W de Kerckh (Ducobar & Casera, 2008).

NIVEL DE SATISFACCIÓN	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Bases técnicas	Indicadores	Ítems																
	Orden y Limpieza	¿Considera que los ambientes de la institución cumplen con un sistema de orden y limpieza apropiado?	SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES CASI NUNCA NUNCA															
		¿La institución cuenta con un letrero para venta de alimentos de consumo, adecuado para los niños?																
	Servicios Básicos	¿Considera que la institución hace uso de la tecnología para facilitar la atención de los estudiantes?																
¿Cree usted que la ubicación geográfica de la institución es conveniente para los estudiantes?																		
Tecnología de Software	¿Las instalaciones físicas en las aulas y oficinas son aptas y están bien cuidadas para brindar un buen servicio?																	
	¿El docente brinda asesoría personalizada a los estudiantes?																	
Tecnología Hardware	Relaciones Interpersonales	¿Considera que el comportamiento del personal de la institución inspira confianza y seguridad?																
	Identificación con el personal	¿Considera que los niños se sienten identificados con su maestra (o)?																
	Trabajo en equipo	¿La institución incentiva a que el personal logre un trabajo en equipo en las actividades que realice?																

DATOS GENERALES: VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto RIVAS ZUNIGUE EDWIN	Carga e institución donde labora BOCCATE	Nombre del instrumento Cuestionario para medir el Nivel de Satisfacción	Acontejo del instrumento Facil de la Cruz Zarate
Título del estudio: Calidad de Servicio (Satisfacción) al Nivel de Satisfacción de los Padres de Familia de la EP María de Fátima, año 2018.			

ASPECTOS DE VALORACIÓN:

Coloque un ASVA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Medio bajo nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por M de Escobar (Docbar A, Cuadro 2004).

Día más o menos	Indicadores	Items	Opciones de Respuesta	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
Nivel de Satisfacción	Criterios y Tiempo	¿Considera que los ambientes de la institución cumplen con un sistema de orden y limpieza apropiado?	MEMBRO CASI MEMBRO A VECES CASI NINGUNA NINGUNA	1	1	1	1
		2		2	2	2	
	Adecuado para atención de alumnos	¿La institución cuenta con un kiosko para venta de alimentos de consumo, adecuado para los niños?		1	1	1	1
		2		2	2	2	
	Servicios Básicos	¿Considera que la institución hace uso de la tecnología para facilitar la atención de los niños?		1	1	1	1
		2		2	2	2	
	Urbano	¿Cree usted que la ubicación geográfica de la institución es conveniente para los niños?		1	1	1	1
		2		2	2	2	
	Ambientes Adecuados	¿Las instalaciones físicas en los aulas y oficinas son agradables y están bien cuidadas para brindar un buen servicio?		1	1	1	1
		2		2	2	2	
Asesoría Permanente	¿El docente brinda asesoría permanente a los niños?	1	1	1	1		
	2	2	2	2			
Relaciones Interpersonales	¿Considera que el comportamiento del personal de la institución inspira confianza y seguridad?	1	1	1	1		
	2	2	2	2			
Identificación con el personal	¿Considera que los niños se sienten identificados con su maestro (a)?	1	1	1	1		
	2	2	2	2			
Trabajo en equipo	¿La institución incentiva a que el personal haga un trabajo en equipo en las actividades que realiza?	1	1	1	1		
	2	2	2	2			

Reservistas		Reservistas de		SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES CASI NUNCA NUNCA											
Reservistas o a los docentes	Reservistas o a los docentes	Reservistas o a los docentes	Reservistas o a los docentes	Reservistas o a los docentes	Reservistas o a los docentes	Reservistas o a los docentes	Reservistas o a los docentes	Reservistas o a los docentes	Reservistas o a los docentes	Reservistas o a los docentes	Reservistas o a los docentes	Reservistas o a los docentes	Reservistas o a los docentes	Reservistas o a los docentes	Reservistas o a los docentes
¿La institución reconoce y brinda atenciones diferenciadas a los docentes?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
¿Considera que en la institución se conoce en su totalidad de respecto mutuo entre todos sus integrantes?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
¿El personal de la institución orienta y asiste a los niños?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
¿Los docentes realizan actividades orientadas al desarrollo de la creatividad de los niños?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
¿Considera que la cantidad de los docentes de la institución va encaminada a lograr que los niños resuelvan problemas cotidianos?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
¿Considera que los docentes se mantienen comprometidos con los objetivos de la institución?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

OPCIÓN DE APLICABILIDAD: Precede su aplicación Precede su aplicación pero tratándose de las observaciones que se adjuntan No precede su aplicación

Tiempo de la Lección: _____

Lugar y fecha: _____

Docente: *[Firma]*

Doc. N°: 02931833

Teléfono: 94867720

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autoría del instrumento
Mirnyo Zumbado Yesciro Verrillo	Docente	Cuestionario para evaluar el Nivel de Satisfacción	Profil de la Cruz Roja del Perú
Título del estudio: Calidad de Servicio Educativo y el Nivel de Satisfacción de los Padres de Familia de la IED María de Fátima, año 2018.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coligar en ANEXOS de acuerdo a la siguiente codificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Mediano nivel), 4 (Alto nivel) criterios de calidad propuestos por W. de Kerckhuff (Escobar & Carrero, 2008).

Nivel de validación	Evaluación	Indicadores	Items	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA					
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Nivel III (Aceptación)	Investigadores	Orden y Limpieza	¿Considera que los ambientes de la institución cumplen con sus estándares de orden y limpieza apropiados?	SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES NUNCA																		
			¿La institución cuenta con un local o para venta de alimentos de consumo, adecuado para los niños?																			
		Servicios Básicos	¿Considera que la institución hace uso de la tecnología para facilitar la atención de los niños?																			
			¿Cree usted que la ubicación geográfica de la institución es conveniente para los niños?																			
Investigadores	Seguridad	Alimentación Adecuada	¿Las instalaciones físicas en las aulas y oficinas son aptas y están bien cuidadas para brindar un buen servicio?	SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES NUNCA																		
			¿El docente brinda asesoría permanente a los niños?																			
		Atención Permanente	¿Considera que el comportamiento del personal de la institución inspira confianza y seguridad?																			
			¿Considera que los niños se sienten identificados con su escuela (o)?																			
Investigadores	Investigadores	Identificación con el personal	¿La institución incentiva a que el personal logre un trabajo en equipo en las actividades que realiza?	SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES NUNCA																		
			Trabajo en equipo																			

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:	
Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora
<i>Ceballos Rodríguez, Rosalva</i>	<i>Docente</i>
Nombre del instrumento	
Contexto para medir el Nivel... de Satisfacción	
Ante(s) del instrumento	
Fiscal de la Cruz Roja	
Fecha del estudio: Calidad de Servicio Educativa y el Nivel de Satisfacción de los Padres de Familia de la IEP María de Fátima, año 2011	

ASPECTOS DE VALIACIÓN:

Califique un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Mediamente nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validación propuestos por W. de Kumbal (Díazbar & Cordero, 2008).

NIVEL DE SATISFACCIÓN		Ítems	Opiniones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				CONCORDANCIA				RELEVANCIA				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Niveles bajos	Indicadores	¿Considera que los ambientes de la institución cumplen con un sistema de orden y limpieza apropiado?																		
		¿La institución cuenta con un kiosko para venta de alimentos de consumo, abocado para los niños?																		
	Necesidades Fundamentales	¿Considera que la institución hace uso de la tecnología para facilitar la atención de los estudiantes?																		
		¿Cree usted que la ubicación geográfica de la institución es conveniente para los estudiantes?																		
Necesidades de Seguridad	¿Las instalaciones físicas en los aulas y oficinas son aptas y están bien cuidadas para brindar un buen servicio?																			
	¿El docente brinda atención permanente a los estudiantes?																			
	¿Considera que el comportamiento del personal de la institución inspira confianza y seguridad?																			
Necesidades Sociales	¿Considera que los niños se sienten identificados con su institución (y)?																			
	¿La institución incentiva a que el personal logre un trabajo en equipo en las actividades que realiza?																			
	Indicadores																			
	Relaciones interpersonales																			
Identificación con el personal																				
Trabajo en equipo																				

Reconocimiento a los docentes	¿La institución incentiva y brinda estrategias reconocedoras a los docentes?	SEMPRE	A VECES	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA															
Reconocimiento a los docentes	¿Considera que en la institución se sobrevive en un ambiente de respeto mutuo entre todos sus integrantes?	/	/	/	/	/															
	¿El personal de la institución muestra actitud abierta a los niños?	/	/	/	/	/															
	¿Los docentes realizan actividades orientadas al desarrollo de la creatividad de los niños?	/	/	/	/	/															
Reconocimiento a la institución	¿Considera que la institución de los docentes de la institución va orientada a lograr que los niños resuelvan problemas cotidianos?	/	/	/	/	/															
	¿Considera usted que los docentes se sienten comprometidos con los objetivos de la institución?	/	/	/	/	/															

OPINION DE APLICABILIDAD: Presente se aplicabilis Precede se aplicabilis No procede se aplicabilis

Título y número	169490	976361478
Lugar y fecha	DNE, N°	Yallipa
	Final del reporte	

La reunión es satisfactoria y a modo de reunión

Anexo 08:

Base de Datos y V. Aiken Variable Satisfacción

	Juez 1				Juez 2				Juez 3				Juez 4				Juez 5				V-Aiken suficiencia	V-Aiken Claridad	V-Aiken Coherencia	V-Aiken Revelancia	V- Aiken				
	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Revelancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Revelancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Revelancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Revelancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Revelancia									
Item 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.90	0.90	0.90	0.90	0.90
Item 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
																								V- Aiken	0.745				

Anexo 09:

Base de Datos y Cálculo de Confiabilidad Variable Satisfacción

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Y
1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	1	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
6	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
12	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	4
13	1	4	4	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	4	4	4	4	1	1	4	1	2	2	2	2	5	5	5
15	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
17	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
19	1	3	1	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5
20	3	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5

Alfa de Cronbach:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	15

Anexo 10:

Formato de Consentimiento Informado

Consentimiento informado

Sr. (a) (ta)

.....
Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Betzabé Pretel de la Cruz, Alumna de la escuela de pregrado del programa SUBE de la Universidad César Vallejo – Trujillo. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre Calidad de Servicio Educativo y la Satisfacción de los Padres de Familia de le Institución Educativa Particular María de Fátima de Puente Virú, año 2018; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de una encuesta: Calidad de Servicio y la Satisfacción. En caso acepte participar en la investigación, afirmo haber sido informado (a) de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se explicará cada de ellas. Gracias por su colaboración.

Atte.

ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE PREGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo.....Con
número de DNI:acepto participar en la investigación
“Calidad de Servicio Educativo y la Satisfacción de los Padres de Familia de le
Institución Educativa Particular María de Fátima de Puente Virú, año 2018”. De la señora
Betzabé Pretel de la Cruz.
Día:/...../.....

FIRMA

**Anexo 11:
Evidencias**

IEP María de Fátima



Plana Docente de la IEP María de Fátima



Aplicación de encuesta a padres de familia



Variable Calidad de Servicio

Nº	NIVEL EDUCATIVO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	Primaria	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
2	Primaria	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	Primaria	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	Primaria	5	1	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	Primaria	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
6	Primaria	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5
7	Primaria	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	Primaria	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	Primaria	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	Primaria	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5
11	Primaria	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
12	Primaria	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4
13	Primaria	1	4	4	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	Inicial	3	4	4	4	4	1	1	4	1	2	2	2	2	5	5
15	Primaria	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
16	Primaria	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
17	Primaria	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
18	Primaria	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
19	Primaria	1	3	1	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5
20	Primaria	3	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
21	Primaria	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
22	Primaria	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5
23	Inicial	3	5	1	5	5	5	3	5	5	1	3	3	5	5	5
24	Inicial	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4
25	Inicial	4	5	1	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
26	Primaria	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
27	Inicial	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4
28	Inicial	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
29	Inicial	3	2	1	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	5
30	Inicial	3	2	1	3	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	3
31	Inicial	3	2	1	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	5
32	Primaria	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
33	Inicial	5	4	5	5	3	3	5	1	5	5	4	5	5	1	3
34	Primaria	4	3	1	3	3	3	5	5	2	4	5	5	3	4	5
35	Primaria	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4
36	Primaria	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	Inicial	4	4	2	4	3	2	3	4	4	1	3	2	3	4	5
38	Primaria	3	3	1	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5
39	Primaria	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
40	Inicial	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
41	Inicial	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
42	Primaria	4	4	1	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4
43	Primaria	3	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	Primaria	2	3	1	5	4	4	3	5	3	4	3	3	5	4	5
45	Primaria	1	5	1	5	5	5	3	5	1	3	5	5	5	5	5
46	Primaria	1	2	1	5	2	5	2	5	2	2	1	1	2	2	5
47	Primaria	1	3	1	5	5	4	5	5	5	1	3	5	5	5	5
48	Primaria	1	3	1	5	1	4	5	5	5	1	3	5	5	5	5
49	Primaria	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	Primaria	1	5	1	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
51	Primaria	3	1	1	5	1	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
52	Primaria	1	3	1	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5
53	Primaria	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5
54	Primaria	3	1	1	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
55	Primaria	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4

56	Primaria	4	1	1	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
57	Primaria	3	4	3	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
58	Primaria	3	4	3	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
59	Primaria	3	4	2	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3
60	Inicial	5	4	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
61	Primaria	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
62	Inicial	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4
63	Inicial	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5
64	Inicial	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5
65	Inicial	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	5	5	3
66	Inicial	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
67	Inicial	4	5	1	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
68	Inicial	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
69	Inicial	5	5	1	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5
70	Inicial	5	5	1	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5
71	Inicial	1	4	1	5	4	1	5	3	3	3	3	2	3	4	4
72	Primaria	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5
73	Primaria	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	5	5	4
74	Inicial	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
75	Primaria	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
76	Primaria	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
77	Inicial	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
78	Inicial	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
79	Primaria	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
80	Inicial	4	3	2	5	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3
81	Inicial	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5
82	Inicial	3	3	2	5	4	2	5	3	3	2	3	3	3	4	4
83	Primaria	2	2	2	3	5	5	1	5	2	4	4	3	3	5	4
84	Primaria	3	4	3	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
85	Primaria	4	4	1	5	5	1	5	5	4	3	3	4	4	5	5
86	Inicial	5	4	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
87	Inicial	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
88	Primaria	1	4	1	5	4	1	5	3	3	3	4	3	3	4	4
89	Inicial	5	4	2	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
90	Primaria	1	5	1	5	5	5	3	5	1	3	5	5	5	5	5
91	Primaria	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
92	Inicial	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
93	Primaria	1	2	1	5	3	5	3	5	3	2	1	1	2	2	5
94	Inicial	3	4	4	4	4	1	1	4	1	4	4	4	4	5	5
95	Primaria	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
96	Inicial	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
97	Primaria	5	5	2	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
98	Primaria	3	2	1	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4
99	Primaria	3	5	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
100	Primaria	1	3	1	5	5	4	5	5	5	1	3	5	5	5	5
101	Inicial	5	5	1	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5
102	Primaria	1	3	1	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5
103	Primaria	3	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
104	Primaria	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5

Variable Satisfacción

	NIVEL EDUCATIVO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	Primaria	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
2	Primaria	5	5	5	5	5	5	3	3	5	1	5	1	5	1	2	5	1	5	5	5	5
3	Primaria	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5
4	Primaria	5	5	5	4	5	3	3	5	5	3	3	3	2	1	3	5	2	5	5	3	5
5	Primaria	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	3	1	5	4	5	5	5	5	5
6	Primaria	5	5	5	3	5	4	3	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	5	4	5	5
7	Primaria	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	1	5	5	1	5	5	5	5
8	Primaria	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
9	Primaria	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
10	Primaria	5	4	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	1	5	5	4	5	3	2	2
11	Primaria	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5
12	Primaria	5	5	4	3	5	3	3	5	4	4	5	3	2	1	5	5	1	5	5	5	5
13	Primaria	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	4	4	4	4
14	Inicial	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	1	4	5	4	4	4	4	4
15	Primaria	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	1	1	5	5	4	5	5	5	5
16	Primaria	4	4	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
17	Primaria	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	1	1	4	4	1	4	5	4	5
18	Primaria	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	1	3	3	5	5	5	5	5
19	Primaria	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	2	1	1	2	1	1	5	4	3	5
20	Primaria	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	5	5	4	5
21	Primaria	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	5	5	4	5	5	5	5
22	Primaria	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5
23	Inicial	5	5	5	5	5	1	3	5	1	3	1	5	5	1	5	5	1	5	5	2	5
24	Inicial	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	1	1	4	5	1	5	5	5	5
25	Inicial	3	5	5	3	5	5	3	5	3	3	3	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5
26	Primaria	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	4	5
27	Inicial	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	5
28	Inicial	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	1	1	1	1	5	5	4	5
29	Inicial	4	3	4	2	5	3	3	5	4	4	4	4	1	1	4	2	2	5	3	4	4
30	Inicial	4	3	4	2	5	3	3	5	4	3	4	3	1	1	3	1	2	5	4	4	4
31	Inicial	4	3	4	2	5	3	3	5	4	4	4	4	1	1	5	2	2	5	3	4	4
32	Primaria	4	5	4	3	5	3	3	5	3	3	4	4	4	1	3	5	2	5	5	4	5
33	Inicial	5	5	5	2	2	5	1	5	3	5	3	5	1	1	5	1	1	5	4	4	3
34	Primaria	5	5	5	5	4	5	2	4	3	2	1	3	1	1	1	3	1	5	5	3	4
35	Primaria	5	5	5	5	5	5	4	3	1	4	1	4	1	1	5	4	1	5	5	3	5
36	Primaria	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	5	5	4	5
37	Inicial	5	5	5	2	5	3	3	5	3	4	3	5	2	1	4	5	1	4	4	4	3
38	Primaria	5	5	5	3	5	3	3	3	2	5	5	1	1	1	1	1	1	5	3	3	5
39	Primaria	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	1	4	5	1	5	5	4	5
40	Inicial	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	1	1	3	5	1	5	5	5	5
41	Inicial	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5
42	Primaria	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	1	2	3	3	5	5	3	4
43	Primaria	4	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	4	2	1	3	4	4	5	5	4	5
44	Primaria	5	5	5	3	5	3	2	3	4	4	2	2	1	1	2	1	2	5	3	3	5
45	Primaria	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	1	1	1	1	5	5	1	5	3	3	5
46	Primaria	5	3	5	3	5	5	3	1	2	3	3	1	1	1	2	1	1	5	3	2	4
47	Primaria	5	5	3	4	5	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	5
48	Primaria	5	5	3	4	5	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	5
49	Primaria	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	Primaria	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	3	1	1	1	5	5	1	5	5	4	5
51	Primaria	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	1	1	5	5	1	5	5	4	5
52	Primaria	5	4	5	1	3	5	3	5	1	5	5	1	5	5	5	3	1	3	5	3	5
53	Primaria	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	1	5	5	5	3	1	3	5	5	5
54	Primaria	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	3	1	1	1	3	5	5	5	4	4	5
55	Primaria	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5

56	Primaria	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	1	1	1	5	5	3	5	5	5	5
57	Primaria	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	5	4	4	5
58	Primaria	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	1	3	3	5	2	3	5	4	4	5
59	Primaria	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	2	1	3	4	2	4	4	3	4
60	Inicial	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	4	1	5	5	5	5
61	Primaria	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	2	5	5	3	5	5	5	5
62	Inicial	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	1	1	4	3	3	5	4	4	5
63	Inicial	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
64	Inicial	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5
65	Inicial	5	5	5	4	5	5	4	5	2	2	2	5	1	1	3	1	3	5	5	3	5
66	Inicial	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	5	5	5	5
67	Inicial	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	1	1	5	5	4	5	4	4	5
68	Inicial	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
69	Inicial	4	3	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	2	1	4	4	1	5	5	4	5
70	Inicial	4	3	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	2	1	4	4	1	5	5	4	5
71	Inicial	3	1	2	1	1	1	1	4	2	3	1	5	1	1	2	1	1	2	4	3	1
72	Primaria	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	1	1	5	5	4	5	4	5	4
73	Primaria	5	5	5	1	5	3	3	5	5	5	4	5	5	1	3	1	3	5	5	4	4
74	Inicial	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	1	3	3	3	4	5	4	5
75	Primaria	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5
76	Primaria	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
77	Inicial	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	4	2	4	4	4	4
78	Inicial	5	4	5	3	4	4	5	1	5	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
79	Primaria	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	1	3	5	4	5	5	4	5
80	Inicial	3	4	5	3	3	3	2	2	2	3	2	4	1	1	4	4	3	3	3	3	3
81	Inicial	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	1	1	3	4	3	4	5	4	4
82	Inicial	3	3	2	1	3	4	3	5	2	2	4	3	1	1	4	4	2	4	5	5	3
83	Primaria	5	3	5	2	4	3	3	5	2	3	4	2	2	2	2	1	1	5	3	3	5
84	Primaria	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	2	2	3	3	4	5	4	4	5
85	Primaria	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	1	1	5	5	4	5	5	3	4
86	Inicial	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	4	1	5	5	5	5
87	Inicial	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	2	1	3	4	2	4	4	3	4
88	Primaria	3	1	2	1	1	1	1	4	2	3	1	1	1	1	3	3	2	3	4	3	2
89	Inicial	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	1	5	4	1	5	5	5	5
90	Primaria	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	1	1	1	1	5	5	1	5	3	3	5
91	Primaria	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	4	5
92	Inicial	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5
93	Primaria	5	3	5	3	5	5	3	1	4	3	3	1	1	1	3	2	1	5	3	3	4
94	Inicial	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	1	4	5	4	4	4	4	4
95	Primaria	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	4	1	4	5	5	5	4	5	5
96	Inicial	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	1	3	3	5	5	5	5	5
97	Primaria	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	3	4	1	1	4	4	2	5	5	5	5
98	Primaria	4	3	4	2	5	3	3	5	4	3	4	3	1	1	3	1	2	5	4	4	4
99	Primaria	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	4	2	1	3	4	4	5	5	4	4
100	Primaria	5	5	3	4	5	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	5
101	Inicial	4	3	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	2	1	4	4	1	5	5	4	5
102	Primaria	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	2	1	1	2	1	1	5	4	3	5
103	Primaria	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	4	5	4	5
104	Primaria	5	5	5	3	5	4	4	5	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	4	5	5
105	Primaria	3	3	2	1	3	4	3	5	2	2	4	1	1	4	4	2	4	5	3	5	4