

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

ii

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.

ii

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

DN 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

Ded	icatoria	iii
Agra	adecimiento	iv
Decl	laración de Autenticidad	v
Pres	entación	vi
Resu	umen	ix
Abst	tract	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
	2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos, Validez y Confiabilidad18
	2.5. Métodos de Análisis de Datos.
	2.6. Aspecto Éticos
III.	Resultados
	3.1.Generalidades
	3.2. Representación del porcentaje de padres de familia de cada Nivel Educativo de la
	IEP María de Fátima de Puente Virú
	3.3.Nivel de Calidad de Servicio desde la percepción de los padres de familia de la IEP
	María de Fátima de Puente Virú
	3.4. Nivel de Satisfacción de los padres de familia de la IEP María de Fátima de Puente
	Virú22
	3.5. Pruebas de la Normalidad23
	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 201823
	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 201824
	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 201824
	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 201825
	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 201825
	3.11. Contrastación de Hipótesis
IV.	Discusión de resultados
V.	Conclusiones
VI.	Recomendaciones
VII	. Propuesta de mejora
VII	I. Bibliografía35
	Anexos

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.

1

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).

3

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 entono 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).

8

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

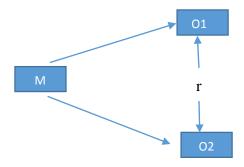
- Determinar el nivel de calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Particular María de Fátima desde la percepción de los padres de familia, año 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia de la Institución
 Educativa Particular María de Fátima de Puente Virú, 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 medició n
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.	 Aspectos pedagógicos Dirección y gestión administrativa y académica del Centro Recursos 	 Metodología Didáctica Utilización de recursos educativos Evaluación Tutorías Logro de objetivos previstos Labor Directiva Organización Funcionamie nto de los Servicios Relaciones Humanas Coordinación Control Aulas de clase Biblioteca Laboratorio Mobiliario Patio de juego Instalaciones deportivas 	Escala ordinal
			disponiblesRecursos humanos	 Nivel didáctico del profesorado Actitudes del personal Capacidad de trabajo en equipo Tiempo de dedicación 	

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

Tabla 2.2 Operacionalización de "Variable Satisfacción"

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacion al	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	Para medir la variable Satisfacción se aplicó un cuestionario	 Necesidades Fisiológicas Necesidades de seguridad 	 Orden y Limpieza Ambiente para consumo de alimentos Servicios Básicos Ubicación Ambientes adecuados 	Escala ordinal
	servicio con sus expectativas" (p. 40-41)		 Necesidades sociales 	 Asesoría permanente Relaciones interpersonales Identificación con los docentes Trabajo en equipo 	
			 Necesidades de estima /reconocimiento 	 Reconocimiento a los docentes Ambiente de respeto Motivación al éxito 	
			Necesidades de autorrealización	 Trabajo orientado a la creatividad Educación para resolución de problemas 	
				• Docentes comprometidos	

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:

$$N = 220$$

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 0.05$$

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	Encuesta	Cuestionario	Padres de Familia
Servicio Educativo			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 Conbrach 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

Coeficiente de Correlación Rho de Spearman

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

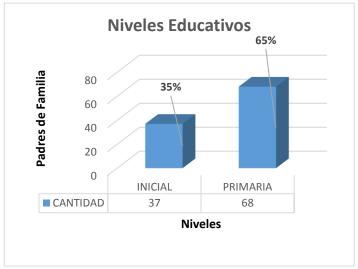
La Institución Educativa María de Fátima en donde se ejecutó la presente investigación, desarrolla sus actividades en la Provincia de Virú, en el Centro Poblado de Puente Virú, con un aproximado de 8 mil Habitantes y cuyo ingreso económico más importante proviene de las Empresas Agroexportadoras que 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.

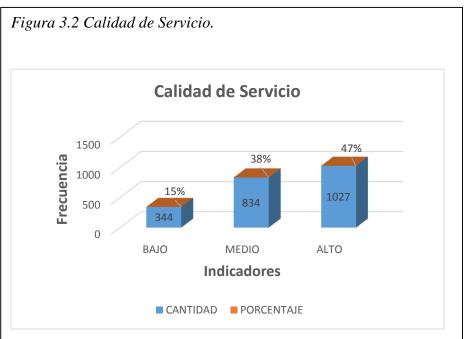
3.2 Representación del porcentaje de padres de familia de cada Nivel Educativo de la IEP María de Fátima de Puente Virú

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.



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. Nivel de Satisfacción 56% 1000 36% 800 600 873 400 8% 555 200 0 BAJO MEDIO ALTO **Indicadores** ■ CANTIDAD ■ PORCENTAJE

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
	Aspectos Pedagógicos correlación Sig. (bilatera N Coeficiente d Satisfacción de los Padres correlación	Coeficiente de correlación	1,000	,584**
		Sig. (bilateral)		,000
Pho do Spormon		N	105	105
Kilo de Spearman		Coeficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000,	
		N	105	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
	Castián Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,710**
	Gestion Administrativa	Gestión Administrativa Sig. (bilateral)		,000
Rho de		N	105	105
Spearman	earman Satisfacción de los	Coeficiente de correlación	,710**	1,000
	Padres de Familia	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
	D	Coeficiente de correlación	1,000	,705**
	Recursos Materiales	Sig. (bilateral)		,000
Pho do Spormon		N	105	105
Rho de Spearman	Satisfacción de los Padres de Familia	Coeficiente 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
	Recursos Humanos correlación	Coeficiente de correlación	1,000	,789**
		Sig. (bilateral)		,000
Dha da Cmaaman		N	105	105
Rho de Spearman	Satisfacción de los Padres	Coeficiente de correlación	,789**	1,000
	de Familia Sig. (bilateral) N	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	Coeficiente de correlación	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	105	105
	Satisfacción de los Padres de Familia	Coeficiente 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 Contrastación 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.
- 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

			TIE	MPO	EN AÍ	ŇOS			
	ACTIVIDADES	20	19	20	020	20	21	RESPONSABLES	
		I-S	II-S	I-S	II-S	I-S	II-S		
IN	FRAESTRUCTURA								
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	
	Instalación de sistema de seguridad (cámaras y								
8	alarma)						X	Técnico responsable	
M	OBILIARIO ESCOLAR								
1	Adquisición de escritorio		Х					Promotor	
2	Adquirir los andamios de acuerdos a las necesidades		х					Promotor	
3	Adquisición sillas y mesas		Х					Promotor	
EQ	UIPAMIENTO 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 ecran			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	
CA	PACITACIÓN								
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	
IM	PACTO AMBIENTAL								
1	Ahorro de material impreso		х	X	X	X	X	Promotor	
2	Concientización del buen uso de los equipos			X	Х	X	X	Docente	
	Concientizar sobre sobre los problemas del cambio climático a través de material audio								
3	visual	X	X	X	X	X	X	Docentes de aula	

7.4 Presupuesto

	ACTIVIDADES	COSTO	RESPONSABLES
INFF	RAESTRUCTURA	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	
	SILIARIO 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	
EQU	IPAMIENTO ESCOLAR		\$/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	
CAP	ACITACIÓN		S/2,000.00
1	Desarrollo de talleres y cursos de capacitación	2000	
		0	
IMP	ACTO AMBIENTAL		S/0.00
1	Ahorro de material impreso	0	
2	Concientización del buen uso de los equipos		
3	Concienciar 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
- Arrobas, J. (2013), *Calidad en la Educación*. Barcelona. Recuperado de http://lacalidadeneducacion.blogspot.com/2013/07/factores-que-determinan-lacalidad-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_S ERVICIO_CLIENTE_MARIN_BORUNDA_DALLANARA_YSABEL.pdf?sequenc e=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 IEPMARIA 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

ESCALA I ARA VIEDIR LA CALIDAD DE S									
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?			

Anexo 03: Validación Variable Calidad de Servicio

Table del estudio. Califold de Servicio Educación y el Novel de Sasisfacción de los Padres de Familia de la sula rigarieme calificación: 1 (No cample can el calente), 2 (Bajo Novel), 3 (Moderado movel), 4 (Albora) en la rigarieme calificación: 1 (No cample can el calente), 2 (Bajo Novel), 3 (Moderado movel), 4 (Albora)	here Opsiese de SUFICIENCIA CLAMIDAD CONTREDAÇIA	¿Considera que los necursos educacivos que utilica el decenie son adecuados?	(Considers que la forma de evaluación que so apleza a su nifie (a) es apropiada?	¿Las herra de tunoria eyuden a mejonar el cemportamiento de su nifio (a)?	"Considera que las actividades de enseñanas están dirigidas al situación complimiento de logro de dejetivas?	Considera que la labor de los AVECES directivos de la Institución es CASI NUNCA adecuado?	¿Considera que los directivos organicam las actividades de manera acertada?	2 La institución cample con brindar los servicios/básicos (agua y luc) am incomeniente?	of a sold solds. In constructional Assessment and assessment assessment assessment as assessment as assessment as assessment as assessment as assessment as
VI 9 LOGES WI WAS Calcided to Sent Sent Colored to Sent Sent Sent Sent Sent Sent Sent Sent	hácadores	Calinación de "Considera que los recursos facuracas que utilica el docenie son a Gácuniosa.	(Considera que la forma di que se aglica a su niñe (a)	¿Las horse de tutoria ayudi el comportamiento de su m	¿Considera que las activida emeritaria están dirigidas cumplimiento de logro de	Labor Directiva directivos de la Institución adecuado?	Organización las actividades de manera a	Funcionamiento 2.La institución cample con de los Servicios Básicos (agua y la inconveniente?	¿La relación interpersonal entre pulhes

apropiadas persed bsen funcionamiento de la Institución?	¿Considera que los directivos flevas us control adecuado de la frestución?	¿Para ustad las aulas de claise aon adecuadas para as actividades de aprendizaje?	¿La institución quera de aula bien equipadas	¿La institución esenta con sulas de laboratorios?	(El mobiliario que utiliza su memor hijo (i) es seguno y canfortable?	¿La instinción cuenta con panos de juego segunos?	¿La institución cuenta con instalaciona e implemental depotivos adecuados?	¿Considera que el doc hyo (a) está preparado enicitanta detirna?	¿El personal de la instrucción tiene actitudes de amacilidad can los m tos y padres de familit?	apacidad de ¿Considera que la Inacinación masica un abejo en equipo en equipo deptino?	a Considera que lla docencia dedican el lifempo secesario para los silios (as) en sus actividades de medianza- normadoselo:
en funcionamiento	rectivos lievas us c instinción?	le clase son iividades de	con hiblioseas	con salas de	olic		con instalaciones vos adecuados?	cate de su mesor para ejercer una	nación tiene d con los n fos y	rtación nealiza an so?	tentes dedican el los sillos (as) en danca-
					SIEMPRE	CASUSIDAPRE A PECES CAS NUNCA	NUNCA				
_	,	\	`		\	\	_	`	\	_	`
1		\	-		_		`	``	`	\	`
1	_	_			/	/	\	1	`	7	`
	_		/	/		1	_	/	1	\	/

OFINION DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación provia invariaminate es les observaciones que subalhatas
No procede su aplicación

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTICACION MEDIANTE ALICHO DE EXFERTOS

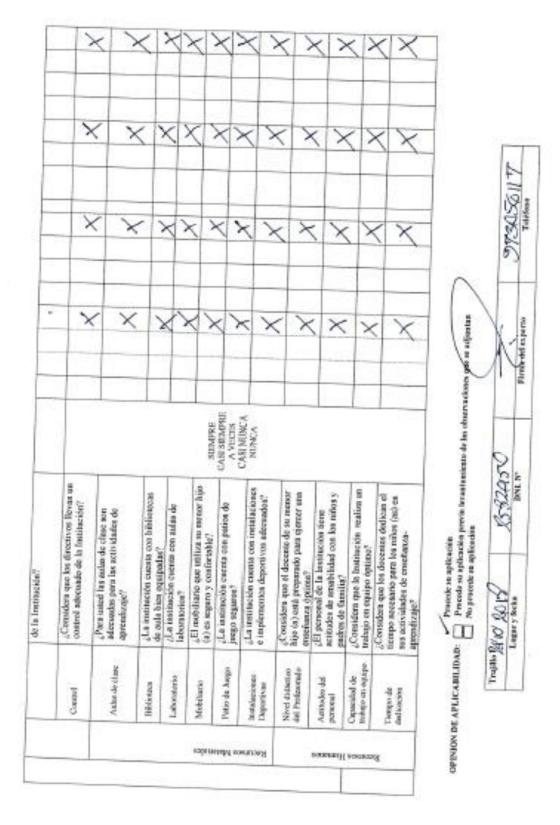
DATOS GENERALES.

or or other test experies	Cargo e Institución deede labora	Nethbre del instrumento	Asterial del la desent
Rojas Jam Galos	Docente	Components pen mode la Cultinal de Servine	Probe Jie la Cruz Bezanka

ASPECTOS DE VALIBACION.

-	
-	
114	
100	
-6	
-2	
- 12	
- 0	
- 12	
8	
M	
조	
- 6	
75	
- 00	
2	
Ф.	
-	
62	- 1
2	
2	
æ.	- 1
10.	- 1
7	- 1
G.	- 1
38.	
n .	-1
8	-1
a.	-1
g.	-1
8.	-1
=	-1
7	-1
ž	- 1
Ģ.	-8
В.	н
•	н
Ψ.	1
Σ.	1
e:	
4	1
5	1
	£.
- 43	1
- 6	L
5.2	1.
6 3	ш
6.5	Li
5 6	D
3	p
ΑŪ	ъ-
	-

REEVANCE	1	+-	× `	×	×	>	<>	<	>	<	×	2		×	×
COURRENCIA RIB.		1	× >	X	×	>	×	,	×		×	>		×	×
CLARDAD CO	2 3 4 1 3	×	<>	< '	×	×	×		×		<	×		<	×
SUPCENCIA	1 3 3 4 1	>	< >	<	×	×	×		×	- >	~	×	7	X	×
Options de napasets							HARMEIS	CASTSEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA			1	1	
llens	Los docestes automo see and del	addresseds paint to edied do su rathe (a)?	¿Considera que los recirsos educativos que utiliza el docente son adecuados?	Considera que la forma de evaluación	Und hitesis do tatorio as salas a mojorar	el comportamiento de su niño (a)?	«Considera que las actividades de esseñasza entre dirigidas al complimiento de leero de electrons?	Considera que la labor de lea	directivos de la Institución es adecuada?	¿Considera que los directivos organizas las actividades de monera acercado?	¿Le instrucción cample con brinder los	servicios bissicos (agua y luc) um incorrectiona?	¿La relación interpensonal entre padros	Considera que las coordinaciones carre	los docestes y los directivos son aproviadas cera el base de-
halicadores	Mittelegande	craclary	Outloockin de Recursor Edountros		Total	1	Lugaro de Objetivos Pievistes	Labor Dissession	-	Organización	Paradonomiento	22	Relations		Condinante
second second			som det	Papay)	22.00	-	WATER:	юа	_	CAL	inda/	(một là	90		



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUNCIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES.

Amortia) del lantramento Protet de la Crue Baquibe Titule del secudiar Colidad de Servado Edinastivo y el Nivel de Satisfaccion de los Padeco de Fondias de IEP Maria de l'Asiana, etto 2018. Chemismacio para modir la Caldad de Sarvido Nombry del instruments Carge e institución donde labors Docepte RIVAS RUMICHE FOWIN Apellidas y austèmes del esperta

ASPRICTOS DE VALIBACIÓN: Celespacia ASPA (X) de actuado a la signiente califlascina: 1 (No centrás con el critació), 2 (Hijo Nivolt, 3 (Modem Coerve, 2008).

ikens	N.	-		in The Park		18£		0	ab∧ noin		Con
Indicators	Materiogia do	Ministro	Recursos	Endagelin	hanses	Lago de Obstros Prenisca	abor Dissutive	Remineries	Publicatemento de los Servicios	Relationer	Southwestig
hars	¿Los docentes aplican una mendelogía	Adoceade pero la odad de su niño (a)*	que stilica el docente son adecuados?	¿Considera que la forma de evaluación que se aplica o sa milo (a) os aprepiada?	¿Las huras de tatoria ayadan a mejerar el comportamiento de su auto (a)?	¿Considera que las actividades de emelanza catás dirigides al cataplinaciono de logro de objessou?	«Considera que la labor de los directivos de la fretitación es adecuada?	¿Considera que les directivos organismos actividades de manera acertada?	¿La institución cumplo con brindar los son teses Mesicos (agua y luc) sia monmeniente?	¿La relación interpensenti extre pados y deoctivos es assess?	¿Considera que las coordinaciones entre les doceates y los directivos son
Opcines de repueda						SELVORE	CASI SIEMPIGE A VICTIS CASI NUNCA	NENCA			
SURENCIA	- 2 -		7	1	1	7	-	-	/	,	
Opciones de SUENCENCIA CLAREDAD COUERENCIA RELEVANCE	1 1 1	`	,		,	, ,	_		-	-	
CONTRIBUCIA	1 1 1	'	1	3		. \			. \		,
RELEVANCIA	1 2 3										
	1	1	1	(I	1	1 7	1	1	1	- 1	4 1

	3	-	20	2			No.use E E	2.5	2 g		
	Corpol	Autos de clase	Shines	demons	Adultaçio	Patio de Jeápo	Instalaciona Deportivia	Nivel distinsion del Profesension	Actindes del Venezal	Capacidad de Tribigo est suprigo	Timpo de dollimitén
	¿Considera que los directivos Bevanan control edecado de la lastinecia?	¿Para reted les autes de clase son adocuedas para les activitades de aperaticaje?	¿La trastración caenta con bibliotecas do ania bien contradia."	, La instinción cuesta con autas de debenicación	(El mobiliario que utiliza su menor hijo (n) es seguno y confortable?	¿La metración cuenta con pation de pago seganos?	¿Le moincios caem one inmacronos e implementos deponivos adecuados?	"Considera que el docente do su menor hijo (a) enté proparado para éjarcer um entellance éculos."	481 postonal de la limitación nese activides de actabilidad con los sidos y padros de familia?	«Considers que la institución realiza un trabajo en equipo époine»?	¿Comidera que los docentes dedican el tiempo receptino para los siños (as) en aus ecto idades do esseitano- aptendicase?
					SPARM		MUNCA				
	_		_	,		-			. \	`	\
-		_	,								- >
	×						, ,				
				`	1						

OPINSON DE APLACABILIDAD: Procede su aplicación presto levamentento de las observaciones que se adjuntam Trajibo281101 \$018

948658220 0285/833 DNLN Lagary fedra

Amberia) del instrumento Preted de la Chuz Betrade The lot determined Califord de Servicio Educativo y el Nevil de Satisfacaber de los Paires de la IRP Meria de Pásica, alto 2018. VALIDACION BEL JUSTRUMENTO DE INVESTIGACION MEDRANTE JUICIO DE EXPERTOS Cuestionario pers machrila Caladad de Servicia Nembre del Instrumente Cargo o incidentian dande labora Docemte Minaya, ZavaleTa Tesenia Minimia Apolides y nombres del experta DATOS GENERALES.

ASPECTOR DE VALIDACION

RELEVANCIA Coloque un ASPA (X) de amendo a la alguiente cultificación I (No cumplo con el critecio), 2 (Bago Nicol), 3 (Adolemão nivel), 4 (Alto minit) ententor de velides propuedo per Wide Kombill (Discolon & × × × × × × × × × COHERENCIA × y. × × × × × × CLARIDAD × × × × × × × × × SUPICIENCIA A VDCES CASI NUNCA NUNCA CAST SIEMPRE Opsiners de respuesta SEMPLE que se oplica a su niño (a) es apropiada? A.Os docertes aplicas una metodología Considera que les recursos educativos Considera que los directivos organizan Considera que la forma de evaluación clas horas de tatoria ayadan a majorar ¿Considera que las coerdinaciones entre for docestes y los diectivos sos (the stilling of docestie non adecuados?) edocuada para la edad de se niño (a)? La institución cumple cos brindar los La relación arterpersonal entre padesa camplioniento de logro de objetivos? las actividades de masera aceitada?" el comportamento de su nillo (a)? Considera que los actividades de son teips basicos (agua y luc) sis Considera que la labor de los denctivos de la Institución es Orselance onthe dirigidas at bern y directives ex ameng? mconnensenge" Inficultores Metabagia de Albaque de ober Dentaliya Parcionamiento 4e los Servicios **Ngmoust** Brahambin Condragion Sameron Relociones Nontrack Objetivos Pertuber Takadas Logno de Sinter son Schape, proceeds. extension Abniminators CALIDAD DE SERVICIO

×

×

30

×

×

×

×

74

×

spropiades para el buen funcionamiento

×	×	-		يو ٢		c ×	ж	×	,	· ×
×	×			*	*		×	×	>	*
×	×	*	*	× ×	, ,	×	×	×	×	×
				SEMME	CASI SEMPRE A VISCES CASI MINE'S	NUNCA				
¿Consident que les directivos flovan un central adecuado de la hestucida?	JPMN toked has as last do claso son adocuados para ha actividades do aprendizaje?	"La institución cuenta con bibliotecas de asía bien equipadas?	¿La institución cuenta con aulas de laboratorios?	(El sechitorio que utilica su mener fajo (a) es seguno y conferable?	"La intitución casata con paties de jungo regares?	La retifación cuesta con melaciones e implementes depontivos adecuados?	¿Considera que el docemio do su menor higo (a) entá preparado pera ejencer uno encelanza óptima?	¿El personal de la lastitución tieno actitudes de amabilidad con los mitos y pachos de familia?	¿Considera que la histinación restiza un trabajo en equipo óptimo?	¿Considera que his documios dedican el tiempo recounto para los niños (m) en sus actividades de creatianos- aprendizaje?
Cantrol	Asile de clase	Hibliotocs	Laboratorin	Meditario	Patio de Jaque	Presidenters Deportives	Nevel distaction del Profesendo	Actitades del personal	Capacidad de Ushajo ex oquipo	Tampo de dadioación
				tegro	intelet is	Source		rossump.	rosano	aH.

OPINION DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación preto lovarinazionio de las observaciones que se adjuntam

No procede su aplicación

Contract of the Contract	Technic
(Armed	Firms del experter
1003 606.2	DNI N
Trujilo 23/15/1919	Lugary Soha

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

	Cargo e serrencios conde tabora	Nambre del lastramento	Autor(s) del instruments
rdenar Redrigus Kasin	Downte	Constitution para medir la Calidad de Servicio	Presel de la Cruz Becaubil

ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque un ASPA (X) de acuedo a la signieras calificación: 1 (No cample cas el criterio), 2 (Bajo Ninel), 3 (Moderado ninel), 4 (Albo nivel) criterios de valeires propuesto por W de Kondall (Escobar & Coloque un ASPA (X) de acuedo a la signieras calificación: 1 (No cample cas el criterio), 2 (Bajo Ninel), 3 (Moderado ninel), 4 (Albo nivel) criterios de valeires propuesto por W de Kondall (Escobar &

40 50				Seems of the	species		84.1	SECULAR SE	was referen		White I
Siones Indicadores	-	Metodogia de enseñerzo	282	Evaluación	Tutorius	Logre de Objetivos Previstos	Labor Directiva	2 Organización	Parciamiento de las Servicios	Relaciones Humanis	Condinicion
liens		¿Los docentes aplican una metodología adocuada para la edad de su niña?	¿Considera que los necarsos educativos que utiliza el docente son adecuados?	¿Considera que la forma de evaluación que se aplica a su tillo (ti) es apropiada?	¿Las horas de tutoria ayudan a mejerar el comportamiento de su niño (a)?	¿Considera que las actividades de enseñanza están dirigidas al camplimiento de lagro de objetivos?	¿Considera que la labor de los directivos de la hastración es adecuada?	"Considers que les directivos organican les actividades de manera acertada"	¿La institución cumple con brindar los servicios bísicos (agan y laz) sin incorrentente?	¿La refaction interpersonal entre padres y directivos es amena?	¿Considera que las ocordinaciones entre los docentes y los directivos son
Opciones de	robos					SEMPLE	CASI NUNCA CASI NUNCA NUNCA				
SUFICIENCIA	1 1 1										
4	49	1		1	1		No.	1	1.		1
0	F										
CLARIDAD	2 3										-
9	7	1	1	1	1	/	-	1	1	>	1
R	-										
COREMENCIA	7				-						
ALC:	1 4	1	1	1	1	V	1	1	3	>	-
-	-										
HELEVANCIA	-	_									
NUCIA	-										
200	10	- 4	1	No		-	-				

-	>	_	/		1	_	-		-		
\	`	\	_	`		_	\	`		`	\
_	`	\	`	_	_		_	×	``	\	
/	_	_		/	_	_	`	/	`	<	`
					SHAMES	A VECES CASI SILIMPRE A VECES CASI NUNCA	NUNCA				
aproplades para el buen funcionamiento de la finatiución?	¿Considera que los directivos llevan un control adecuado de la Institución?	¿Para ustrel las aules de clase son odernados para las actividades de oprendizaje?	¿La institución cuenta con biblionecas de auta bien equipadas?	¿La institución cuento con sulos de laboraterico?	¿El mobiliario que utiliza su meser hijo (a) es seguro y confortable?	¿La institución caenta con paties de juego segunos?	¿La institución ouesta con instituciones e implementos deportives odecuados?	¿Considera que el docente de su menor hijo (a) está preparado para ejercer una enseñanca detirna?	¿El personal de la frethación tiese actitudes de anabilidad con los nifos y padres de familia?	¿Censidera que la Institución maltra un mátigo en equipo óptimo?	¿Considera que los docentes dedicen el tiento necesario para los niños (sa) en na actividades de enseñarzo- apenalizaje?
	Control	Autor de clase	Bibboton	Laboratario	Mobilians	Perio de lucgo	Installaciones Deportivas	Nivel didiction del Profesendo	Actitudes del personal	Capacidad de Estado en equipo	Tempo de dedicación

OPINION DE APLICABILIDADE. EN Procede un aplicación provis locustamiento de las observaciones que se affineira.

| Grang face la classes significación | Les construcciones que se affineira. | Grang face la classes de la classes de las observaciones que se affineira. |

Trajska 311.001 - 2015 | 916.97490 | 946.007 | 974.367978 | Trajska 311.001 - 2015 | DNU.N° | Pil'ma del experto Traiskas | Traiskas |

Anexo 04: Base de Datos y Cálculo de V. Aiken Variable Calidad de Servicio

		Jue	z 1			Jue	z 2			Jue	z 3			Jue	z 4			Jue	z 5						T 7
	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Revelancia	V-Aiken suficienc ia	V- Aiken Clarida d	V-Aiken Coherenc ia	V-Aiken Revelanc ia	V- Aike n																
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	0.987

Anexo 05:

Base de Datos y Cálculo de Confiabilidad

[N]	PT	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P4	P2	P2	P41	P41	P41	541	P41	P3	P31	P32	P33	P34	P35	P36
11	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	5	5	3	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
17	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	55	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	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	5	4	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
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	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 IEPMARIA 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):	EDA	D:			
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 kiosko 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

9	3	M (Bodor A	RELEVANCIA	+						Ė			
Autorité del lastrements	Prefet de la Cyau Basadal	per V de Kass	NCIA	1 1 1	<u> </u>	1		1	1	1	1	-	-
Austria	Pretei	ia, etto 2018. doz propuesto	CONTRIBUTOR	-				F		F		F	F
-	7	durin de Filias Bertos de veló	gwg	1	-	1	/	1	1	1	1	1	1
Distriction of the last	Crestionerto pero mode al Nival de Samificación	a de la IEP S Alborreci, cr	CLARIDAD	1 2	-							F	F
Nembers del instrumento	Certiforario par de Satisfación	hes de Pamil da niveli, 4 t.	NCIA	7	-	1	~	1	1	1	1	-	1
Ne	88	to de to Pa	SUPICIENCIA	-									
a disease belows	19	of Nivel de Saladhoo riterio), 2 (Bajo Nive	Opcissor do	-			SEMPE CASISEMPE AVECES	CASI NUNCA					
Cargo e institución dende taloura	Doente	In des retraction Califold de Sanniste Edwardere y el Nivel de Santidación de les Palieres de Francisa de la IEP Maria de Flassa, sela 2018 le signimite califocación: I (Nivea quiple son el enterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Madarada seriel), 4 (Albo nevel) criterios de validas propases			contact de la 1 ta sistema de ados?	on on kinetic para enterno, adecuale	ución lasce uso de las la alención de	with prográfica dense para los	in on he auchs y is blors cardadas vicies?	отворот възделя в	orientes del s'impéa	s ea slamen men (c)?	i i que el personal or or les
Apellidon y nombros dal esperte	ex Wilmer		lim		¿Considera que los ambientas de la traditación camples con en sistema de ceden y fempicas apopiados?	¿La haritación castra con un kinsies para vería de elimentas de consumo, adocuales para los ráfico?	"Considera que la hestisoción hace uso da la recología para facilitar la alemeión de los estudianes?"	¿One untid que la ubitantés prográfica de histórico en conveniera para los estadames?	¿Las instalntiones fricus en las autos y oficiales sus apas y esta ben cardadas para bradar un boas sarvicio?	¿El docenic brinda assesoria permanente a los estudiareas	(Combing que el comportamento del personal de la fantación tagés confision y seguridad?	¿Considerá que los militos su siensan identificados cen su mamora (o)?	¿La testración iscentivo o que el personal logre un tribujo an apalgo on les
ellidos y aseni	ool of	ASPRICTOS DE VALIDACIOSE Cologer m.ASPA (20 de acaselo Canna, 2008.	Indicators		Online y Lingsiene	Anthiona para omasmo da elimenta	Servicies Bission	Uhicación	Astioners	Assessed Permanente	Relaciones Ottorponousles	Identificación con el personal	Trabajo est
\$		E 18	Dines	1		1	-		griting		opposed to		

Ambiente de contros en authémise de rispero manue de contros en authémise de contros en authémise de contros en authémise de la transparación crisedad en la transparación crisedad en contros en de la transparación crisedad en la transparación crisedad en la transparación crisedad en contratados de las erosal cual de la transparación con la contratada en contratados de las erosal cual de la transparación con las objetivos de las erosal contratados en contratados como los objetivos en contratados en contratados en contratados como los objetivos en contratados en contratados en contratados como los objetivos en contratados en contratados en contratados como los objetivos en contratados en con	Anthorne de contribe as ambiente de respeno renne cate todas au traspuesarión se cate todas au traspuesarión consenta y chaise contrados a la persona calidade a la contrados al desarroldo de la securio cidad consenta de la traspuestra cate la desarroldo de la securio cidad consenta de la traspuestra cate la consenta de la traspuestra problema con conditiono de la traspuestra problema con conditiono de la traspuestra problema con las objetivos de la traspuestra can las objetivos de la traspuestra con las objetivos de la procede na aplicación. Procede na aplicación		Reconscipient 6.1 lot docestes	"La institución incestiva y brisda merceidos reconoctarionas a los discesses?		_	\	_	
Above animal (E) personal de la tentración orienta y data. Tualaga (Los documes maltran actividades orientados el los constatios el constatios el constatios el constatios el constatios el los materiales de la trontación de la seculidad el problema problema conferencia de la instrucción va orientada a problema conferencia de la instrucción va orientada a problema conferencia conferencia de la instrucción va orientada a problema conferencia de la instrucción va orientada a problema conferencia de la instrucción con las objetivos de la instrucción?	Final a los mites? Into a los mites and a los mites a los mites a los mites and a los mites a		1	10 8		_	\	7	-
Toulogo (Los documes mailtan actividades consistente e la consistente de la secución de decembra de la secución de la secución de las problemas consistente de la secución de las problemas consistente de la secución de las consistentes de la secución de las consistentes de la secución con las objetivos de la secución con las objetivos	a documen mailtrain actividation Transfer at denarrolio de la sroatividad con missorial Subsection que la sensalaros de les centrales a substancion na crientada a sur que los subos resuedras problemas diamos? Antes de la institución na crientada a sur que los subos resuedras problemas diamos? Institución? Trocodo na aplicación previo inventamiento de las observaciones que puellament. No procedo na aplicación.	136.4	Married	9 9	CASISEMPRE	7	1	1	-
Schooling para reschedence problems Doorses compromision	emitten que la encolación va crientada a vir que los siños sesuciran problemas diamos? endern actad que les docentes se ten comprenentidas con les objetivos i institución? Procede su aplicación Procede su aplicación		Tatage orientative is onservoled	¿Los documes nailtran actividades orientados al desamblo de la mostividad de los nibos?	CASENDACA	_	7	1	
Donners A compromision	antidora sotati que los docentes se los objetivos las companies con las objetivos las companies con las objetivos las procesos en aplicación.		Silvaterior pers resolución de profilmen	¿Committen que la secolacio de les decentes de la instruccio va crimitada a lograr que los siños sesuchras problemas cotálizaco?		\	X	1	
	Proceeds on application:		Dozente compressións	¿Considera settad que las docertes se aicaten compromentates con las objetivos de la institución?		`	\	\	
	18031.51.		Į.	8	37.34		934604392	1392	

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LINTENDICACIÓN MEDIANTE AUROR DE EXPERTOR

Apelialise y membors del experts Catigo e institucción donde balerra Noadere del instrumente	Zapata Rojar Jean Carlos Docente assurante	Trails del celebrate Celebrat de Servicio Educativo y el Nivol de Sanotescon de los Pedera de l'ambia de l'Aleia de Pásina, else 2018. ASPECTOS DE VALIDACIÓN. Colopero de ANDA ACRA sociado a la aguissia e abblisment. 1 (Ne cemple con distrato), 2 (Daja Mards, 3 (Mademin med), 4 (Alto cent) este me de valida perpassa per W de).	Bress Opciones de SUPICIENCIA CLARIDAD CURENCIA	1 2 1 4 1 2 3 4	×	La lead incide coloris on m banks para X X X X X X X X X	Considers que la fustinación baco uso de CASI SEDIPES X AVICES X X AVICES X X X X X X X X X X X X X X X X X X X	CASIMINON CONTROL OF STREET AND	Less imma beconere filocas on las askiss : Sincipia imma aptia y cratas bear cadadas:	(If decorate brindle assessments a	Considera que el emegorhamiento del provocad de la Institución inspira	Considera que los milios se estaten	La instanción incesera a que el personal
Apolishes y new	porla Roja	ASPECTOS DE VALIDACIÓN Coloper DAPA (Cole socialo Comos 1981)	heloslers		Ontari y Limpian	Anthemic pers common de abanemics	Sanciae	Chancie	Ambiense	Assette Petromonte	Koleciensis interpersonalisi	Memblements owned personal	Tadhin -

BELLVANCIA

Kentall (Doodon &



VALIBACION DEL ENSTRINENENTO DE INVESTIGACION MEDIAMTE JUICIO DE ENPERTOR

DATOS GENERALES.

(1VA.3 Zurichite E.D. vir) M. No. C.C. vir. € Continues and internation America. The C.C. vir. € Continues and international final formation in the Management of the Manage		Cargo Complexion deade labora	Number del instruments	Authority and
DAST CHE				Contract of the Contract of th
Utility old autority. Combal de Servado Julianethos y al Nivel de Samilhacetre de les Dales, de Transit de Land	WALCHE.	Po CENTE	Certification pare modify of Novel	
The state of the s	Undo did admitto. Catalanda	Servicio Schwetterry of Nivel de Satudacen	of de less Phalmands Flamings de la 1915 Sales. A con-	Front de la Case Secrata

RELIVANCIA	2 1 4	1		×	-		`	,	`		\	1
CONTRIENCIA RE	1 1 1		`	_				,	1		1	
CLARINAS C				`	1	1		,	`		,	
8	1 2		,	\ 	~				`			
Opciones de responsa			SENA'SO	AVICES	CASTMINGA	-						
1	Considera que los ambientes de la astitución caragidos con se sistema de policio.	A. La Baltimerion commit con un fonda para verta de adirection de commente, adiceado	Considers que la hantación hace mo de la formología para facilitar la assecta de	bu sifty?	de lineament en entre para los elegantes de lineamente communicación en communicación para los estados?	(A-45 stabilisciones finiciat un les antias y officiales son apies y estim blen cuidadas anti-ficiales	El decente breada assererta parminente a los nabal?	Considera que el competamiento del	CONTRIBUTE S SUSPENDED	Committee que les mittes se seman desti ficados con su macara (o)?	La institución incontina a quo ol payanul	Age an arabajo en equapo en las Cabridades enconentras
kelinders	Ordany	Authority para common de distance	Servicios		Ohaming	Ambionas	beseta omanoga	deises	Office and the	intelligents to dipersent	oppose.	odale
N N	make	en 7 solni		-	op septe	-		NAME OF TAXABLE PARTY.	g sap	20 S	*	4

AND DESCRIPTION OF THE PERSON						
	_	`		-	,	
	`	_	_	~	-	
			SIMPRE	A VRCSS CASTNINGS, NIDSCA		
¿La tastitación recessiva y breada	intercidos nocimientos a los docereios?	¿Considera que en la intrinción su contribre da sa ambiente da respeto manas antre bodos que processo en	a El personal de la arentación oriente y motiva a les nalses?	allow december continue actividades orientados al desemble de la recainidad de los salos?	Committee que la ensetazza de jus decembre de la metración va encembra legar que los efice completes modelessas	A considera sitted gare less documents per Mattelles componnentielles con les objections de la contraction de la confection de
Secretarion	o a los decorras	Arrhenic de respeto	Motoresia al dele-	Trabajo: entersiale a la arenividad	Edwarder para trackation da coldenne	Souther suspensielles
		rababa 'unam	Haddi Hadd			alconomic chornelan

948651220 OP PROVIDE APLICABILITATO Provide or aphenoism

OP PROVIDE APLICABILITATO

No precede or aphenoism

No precede or aphenoism 65818870 DINEN Tripleto Loid Lugary beha

BUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE AUNCIO DE EXPERTOS

þ				
9				
8				
7				
н				
۳	1			
8	١			
ĸ				
8				
F	ě			
u	۱			
۰				
ದ				
۹				
9				
3				
и	ı			
			ś	
		ì	Š	
			2	
		į	ä	į
		i	ī	
		i	ū	
		:		ì
		1	ĺ	
		٩	ú	
		ij		
		ij	ĺ	
		ĺ	ŕ	۱
		i	٩	

Apellides y revelopes did superts Cenp	rgo e lentitución dende beliave	Number del Sastramento	Amierta) dal lastramento
Mineya Zauglik Yesenin Kersnin De	Joseph	Createstrate pata studie al Noval de Nestellacións	Prend de la Cruz Razuda

ASPECTOS DE VALIBACION.
Cuimper en ASPA IXI de acasado a la siguiente califoración: 1 (No amaple om el criedris), 2 (Dajo Mind), 3 (Majorado rimel), 4 (Alborator) catarios de salado payamen per W de Ecrital (Daodes & Creens, 2001).

these registers de la registers de registers de la registers de la registers de la registers de contracte de la registers de contracte de la registers de contracte de la register de la register de contracte de la register de la register de la register de la register de la registera de registera de la	RELEVANCIA	1		-	*	*	*	,		-	
Alternatives between the second control of t	- 22	+		-	-	×	*	,			
According to the formation of the service of the se	CONTRENCE	h									
Account of the state of the sta		F	-	×		×	^		×		
A Considera que los emborates de la mestinación caraptino con un sistema de unidar y largementa que los emborates de la mestinación caraptino con un sistema de unidar y largementa que los emborates que la mestinación hace uso de la terminario de la finacione de la finacione de la mestinación para facilitar la esención de la terminario del la termina	KRIDA	H	-				-	-			-
Considera que los emborates de la mestinación caraptera de la mestinación caraptera que los emborates de la mestinación caraptera con un sistema de contrarror, adecuado para viente de alimentes de contrarror, adecuado para los enfortes que la literáturio hace uso de la terroritada para facilitar la esención de CAS SERIORES. ¿Considera que la labracida geográfica de las labracidas para las medias y oficiales en las estados para las medias y oficiales en las entados para las medias y oficiales en las entados del personamiento del	2	H			-	\vdash	-	-	-	-	H
Considers que los serborsies de la requesta de contraction con les sestema de contraction con les sistema de contraction con les sistema de contraction para vicant de alimpiera apropalador? ¿Los histories de contraction para la contraction para los actuales que la histories de contraction de contraction de la contraction de contraction de la contracti		-	*	*	*	1		1		8	
Considers que los serborsies de la requesta de contraction con les sestema de contraction con les sistema de contraction con les sistema de contraction para vicant de alimpiera apropalador? ¿Los histories de contraction para la contraction para los actuales que la histories de contraction de contraction de la contraction de contraction de la contracti	EWCI	-									T
A Considera que los amborasas de la meditoción camplino con sa sistema de motioción camplino con sa sistema de motioción y lampiona apropiados. Lo lesisteccon caresta con un locado para venta de alimentas de commeno, adecuado para los afros? Comidera que la linistración hace caso de la tecnologia para facilitar la atención de los tribos? A comidera que la atécnición para las adecidos de las teribos? Las atentidaciones concerciones para las adecidos para facilitar na las adecidos que la atécnición para las adecidos para facilitar na base actual ben cedadata para les adecidos para facilitar na base actual ben cedadata para les actuals. Las atendes que de comportamiento del perioriente de la lestados actuales actuals de la lestados con ser menera a segundada con ser menera o confidencia que la máncia de sintentir de la materia confidencia con ser menera o confidencia.		H			-			F			F
Considers on motion for con- motion for con- motion for con- condens of a firmy con- considers on a firmy for ented of the formation on a formy for ented of the formy f	Opciona de monanta				CAST SUMMUL A VECTS	CARMINGA					
Indicators Codes y Codes y Linguisos Arribinos Altinosos Histore Ademaie Adema	i		李 8 8		24	anted qui	s sos a index o	20			La testencia inconstra a que ol personal
	Indicators		Order y Litepiero	Authorite para oras area de directivo	Sambles History	Uhioselve	Applience	Alemania Permanente	Bolicopa Integrandia	Mentifocita ero d'panenti	Tublis on
E E accipioner's relationment ob sobolescools relations expenses extenses e	1 1 1		modique	er'i mbeb	Name of				almost to	1414-	opt.

*			* *		. *
×	,		,	× ×	×
×	,	. ,		>	3,
×		. ,		>	*
		COSTSTANTS	A VICES CASIMINCA NUNCA		
"La restación recessary brinda recezidos reconomientos a los doceren!"	¿Contridera que an la instituación se convibra en sa ambiente de raspota suame entre todos ans interessano?	"El personal de la institución enceta y motivo a les auteo?	¿Les docentes rentiran actividades orientados al desarrollo de la cruatividad de los mitos?	¿Considera que la cractimos de los decentos de la institución se ententada a loguir que los milica nomarbas problemas cotidiamen?	¿Consultaria asticili que las decentas se atenten consprometidas can las objetivos de la institucida?
Receioning or budaness	Anhenic do requis	McDiacide of dolor	Trabago orientado e la amateridad	Educación pura n'un hoive de problemas	Domais
	oleki 'umin	Money Description		sh colors missessing	anough anough

	1
	-
	×
	£
	4
	1
	2
	3
	3
	а.
	1
	1
	i
	ā.
	1
	2.5
-	81
1	24
1	7;
3	84
4	53
2	1 :
5	- 2
IJ	
	ä
	ã.
- 8	5
	E .
- 3	8
-	-
- 1	ě.
1	306
-	90 MOB
	FINSON DE
-	OF INDON DE

4 30 A MOORE COME.	Toleton
(Synal.	Finds detraperts
19675063	BAL N
Trajale 257 a 7 dag.	Lagery fectae

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE ENTRITOS

	Cargo e transferolda donde lathora	Nombre del lantremento	Anten(a) del testromento
dans Redalpur, Konina	Dounte	Continues para modir al Nicola. de Sambecein	Presi de la Crus Besuité

ASPECTOS DE VALIBACIÓN.
Cologo un ASPA (X) de accerdo a la signame estificación: 1 (No cumple can el critario), 2 (Bujo Nival), 3 (Madesado sivel), 4 (Alia electio de relideo propuedo per W de Kondal (Escobar & Cuerra, 2006).

edicatoria (hene Opcinent de		"Constitutes que los ambientes de la institución camplen con un statuma de orden y limpleca aprepladas?	stance para. ¿Le firstitución cacera con un klooke para numo de venta de altimentos de comunes, adocuado para los miles?		LOtte united que la ableación peográfica Ob inotificación es conveniente para les NUNCA cotadiament?	Observations figures on the orders y colorina non spray years been calcidates the parameters from these services?	cowth (El decente brinds associate permanents a law maneur	Comidera que el camportamiento dal personal de la fastinación mapina conflanta y seguridad?	o se sienten esta (o)?	Lita institución incentiva a que el personal logre un trabajo en equipo en las actividades que realizar?
		¿Considina que los ambientes de la mathacida campion con un sistema de oridon y fregicas apropadan?	¿La Institución cacetta con un biosko para verta de alimentos de comunes, abcondo para los nifico?			Class freshlaciones fisions on his orders y officers on spars y earls blen cuidadas. (Vincellandas on laces servicio?)	(El decerte brinds ascords permanente a			
Opcions de	-					100	5		B	5
		-		M	55	-	-	4		
SUM	-					4				
SUPPLIENCIA	1	-	1	-		_	×	~	2	3
đ	-									
CLAKEBAD	1 1									
•	*		-	1	-			_	3	,
COHERENCIA	2 3									
4		4	1	×	<	×	-	~	0	1
-	2									
BELEVANCIA	Н		-	1		-	-	-	>	*

9/									y K much
	_	_					844	1. 1	es rets found
	\	_		_			8th/x266	Yeldin	Le reviett
			\	\	/	Procede sa aplicación Procede sa aplicación persia lovantamiento de las abservaciones que se adjustas Ne procede sa aplicación	Sec.	Plend del experts	
		SHMPAS CASI SHMPAS	CASI NUNCA NUNCA			ensiste de las abserv	440	*	
os a las	Hadde so de respeto matus es?	ción pricela y	dividados le la creatividad	noz de los s va erfertada a do un problemas	decerios se on los objetivos	naide Cocide presis lovani glicación	18169490	100, 97	
Entracidas reconocimientos a las decentes?	¿Considers que en la institución se convive en sa ambiente de respeto anter bodos que insegnanes?	JEI personal de la insitue motiva a los niños?	¿Les docestes contons actividades orientades al desarrollo de la creatividad de los séloc?	¿Considerto que la emertra documbre de la lestitución legrar que los relless resus cetádianos?	¿Considera united que los descritos se sieman consponecidos con los objetivos de la institucido?		Trigillo V AU Lag (9)	Lagar y fecha	
Secondotries: o e los decentes	Ambassa da nopes	Medinación al debo	Trabajo orientado a la ossalinidad	Edecación pera resolución de problemas	Decembe	OPINION DE APLICABILIDADE	Trug		
	Andrews Spaces			nd reded relicente		NOON			

Anexo 08: Base de Datos y V. Aiken Variable Satisfacción

		Jue	z 1			Jue	z 2			Jue	z 3			Jue	z 4			Jue	ez 5						V- Aiken
	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Revelancia	V-Aiken suficiencia	V-Aiken Claridad	V-Aiken Coherencia	V-Aiken Revelancia																	
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	2	2	2	2	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	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	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	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	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	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 - ▼
1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	3	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
4	5	1	1	3	3	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
6	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5
7	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
9	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
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
12	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4
13	1	4	4	1	1	4	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
15	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
17	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
19	1	3	1	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5
20	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
,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
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:/
Dia/
FIRMA

Anexo 11:

Evidencias

IEP María de Fátima





Plana Docente de la IEP María de Fátima



Aplicación de encuesta a padres de familia



Anexo 12: Base de Datos

Variable Calidad de Servicio

	NIVEL															
N°	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 29	Inicial	5 3	2	5	5 3	3	5	5 3	5	5 3	5	5	5 4	5	3	5
30	Inicial 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
	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 5	<u>3</u>	4	<u>3</u>	3	5	4	2	2	4	5	3	5	5	5	5
21	Primaria				5				5		4		5	1	1	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		1 5	3	5	3	<u>3</u>	4	5 5	5	1	4	5	1	5	5	5	5
25	Inicial 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		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
	Primaria	5	5	5	5	5	5	4	3	1	4	1	4	1	1	5	4	1	5	5	3	
	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
	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
	Primaria	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	1	1	1	1	5	5	1	5	3	3	5
	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	
48	Primaria	5	5	3	4	5	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	5
	Primaria	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	Primaria	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	3	1	1	1	5	5	1	5	5	4	5
	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	
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