



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y Satisfacción de los padres de familia de los estudiantes  
de la Institución Educativa Privada San Juan Bautista de SJL-2018.

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

AUTOR:

Paola Milagros, Alayo Del Carmen

ASESOR:

Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

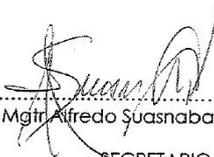
LIMA – PERÚ

2018

## **PAGINAS PRELIMINARES**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Paola Milagros Alayo Del Carmen, cuyo título es:  
 Calidad de servicio y Satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de la Institución Educativa Privada San Juan Baulista de SJL-2018.  
 Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (número)  
doce (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 19 de Diciembre del 2018

 ..... Mgr. Marco Candia Menor PRESIDENTE	 ..... Mgr. Alfredo Suasnabar Ugarte SECRETARIO
 ..... Mgr. Diana Lucila Huamani Cajaleon VOCAL	

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

Quiero dedicar mi trabajo a mi madre por su apoyo constante en todo momento.

### Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por permitirme estar con vida y salud en todo momento,

También a mis padres por darme la oportunidad de estudiar una carrera profesional.

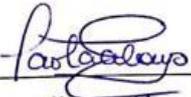
### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Paola Milagros Alayo Del Carmen con DNI N° 76862974 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 19 de Diciembre del 2018

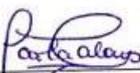
  
\_\_\_\_\_  
Paola Milagros Alayo Del Carmen

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: "Calidad de servicio y Satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de la Institución Educativa Privada San Juan Bautista de SJL-2018" y comprende los capítulos de introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. El objetivo de la referida tesis fue determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio y la Satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Privada San Juan Bautista, San Juan de Lurigancho 2018, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Atte.



Paola Milagros Alayo Del Carmen

DNI: 76862974

## ÍNDICE

PAGINAS PRELIMINARES.....	II
PAGINAS DEL JURADO .....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO .....	V
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	VII
PRESENTACIÓN .....	VIII
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT .....	XII
I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	14
1.2. TRABAJOS PREVIOS.....	16
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS .....	19
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	22
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	23
1.6. HIPÓTESIS.....	24
1.7. OBJETIVOS.....	25
II. MÉTODO.....	26
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN .....	28
2.3. POBLACIÓN Y CENSO.....	31
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD. ....	32
2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	38
2.6. ASPECTOS ÉTICOS.....	39
III. RESULTADOS .....	40
IV. DISCUSIÓN .....	50
V. CONCLUSIONES .....	53
VI. RECOMENDACIONES .....	55
VII. REFERENCIAS.....	58
ANEXO .....	62
ANEXO 1: INSTRUMENTOS .....	63
ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS .....	65
ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	69
ANEXO 4: TABLA DE ESPECIFICACIONES .....	70
ANEXO 5: DETALLE DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO .....	72

ANEXO 6: BASE DE DATOS DE LAS VARIABLES .....	75
ANEXO 7: EVIDENCIAS .....	76
ANEXO 8: AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA .....	82
ANEXO 9: RESULTADO DE SIMILITUD DEL TURNITIN.....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización Variable 1 .....	32
Tabla 2: Operacionalización Variable 2.....	33
Tabla 3: Juicio de expertos.....	36
Tabla 4: Validación de Vaiken calidad de servicio.....	37
Tabla 5: Validación de Vaiken de la variable satisfacción.....	38
Tabla 6: Estabilidad de fiabilidad (Variable 1) .....	41
Tabla 7: Estabilidad de fiabilidad (Variable 2).....	42
Tabla 8: Tabla cruzada calidad de servicio y satisfacción.....	44
Tabla 9: Tabla cruzada elementos tangibles y satisfacción.....	44
Tabla 10: Tabla cruzada fiabilidad y satisfacción.....	45
Tabla 11: Tabla cruzada capacidad de respuesta y satisfacción.....	46
Tabla 12: Tabla cruzada seguridad y satisfacción.....	47
Tabla 13: Tabla cruzada empatía y satisfacción.....	47
Tabla 14: Correlación calidad de servicio y satisfacción.....	49
Tabla 15: Correlación elementos tangibles y satisfacción.....	50
Tabla 16: Correlación fiabilidad y satisfacción.....	50
Tabla 17: Correlación capacidad de respuesta y satisfacción.....	51
Tabla 18: Correlación seguridad y satisfacción.....	52
Tabla 19: Correlación empatía y satisfacción.....	52

## RESUMEN

La presente investigación se realizó sobre la calidad de servicio y satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Privada San Juan Bautista de San Juan de Lurigancho 2018, el objetivo general fue identificar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Privada San Juan Bautista de San Juan de Lurigancho 2018. La calidad de servicio se midió según sus dimensiones los cuales fueron: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, así mismo para la variable satisfacción se evaluó con las siguientes dimensiones: rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción. Esta investigación es de nivel descriptivo correlacional, utilizando el diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo. Se utilizó las teorías propuestas por Zeithaml, Parasuraman y Berry, Almeida Barcos & Martin, Duque, Heizer, Kotler, Zambrano, aquellos instrumentos fueron validados a criterios de expertos y determinados, su confiabilidad mediante Alpha de Cronbach en el cual tuvo resultado para ambas variables, en calidad de servicio de 0.776 y satisfacción de 0.896 y se aplicó el programa estadístico SPSS 24. Para poder medir toda la calidad de servicio, se interpretó y se analizó la variables; la calidad de servicio bueno en un 53.3% y la satisfacción bueno con un 50.0%. Además, en cuanto a los resultados en el análisis estadísticos alcanzados con la prueba de Rho Spearman se logró una correlación fuerte en un 0.802\*\*, lo cual demostró que una buena calidad de servicio conlleva a una buena satisfacción de las personas.

Palabra clave: Calidad de servicio, Satisfacción, Servqual .

## **ABSTRACT**

The present research is about the quality of service and satisfaction of the parents of the high school students of the Private Educational Institution San Juan Bautista of San Juan de Lurigancho 2018, the general objective was to identify the relationship between quality of service and satisfaction of the parents of the high school students of the San Juan Bautista Private Educational Institution of San Juan de Lurigancho 2018. The quality of service was measured according to its dimensions which are: tangible elements, reliability, security, responsiveness and empathy, as well as same for the satisfaction variable was evaluated with the following: perceived performance, expectations and levels of satisfaction. In this investigation it is descriptive correlational level, using the design that is not experimental of cross-section and of quantitative approach. We used the theories proposed by Zeithaml, Parasuraman and Berry, Almeida, Boats & Martin, Duque, Heizer, Schroeder, Goldstein & Rungtusanatham, Kotler, Zambrano, those instruments were validated according to expert and determined criteria, their reliability using Cronbach's Alpha in which had results for both variables such as the quality of service of 0.776 and satisfaction of 0.896 and the statistical program SPSS24 was applied. In order to measure all the quality of service and satisfaction, a census population consisting of 60 parents was taken, the variables were interpreted and analyzed; the quality of service is good at 53.3% and that satisfaction is good at 50.0%. In addition, regarding the results in the statistical analysis achieved with the Rho Spearman test, a strong correlation was achieved at 0.802 \*\*, which shows that a good quality of service leads to a good satisfaction towards people.

Keyword: Quality of service , satisfaction and Serqual.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad Problemática**

Las instituciones como son los colegios cumplen su rol de trabajo, con la finalidad de predominar el aprendizaje y el progreso de los escolares. Es por ello la calidad de servicio que brindan los colegios en la rama de la pedagogía y para la satisfacción de los pilares de la familia, donde los hijos reciben una excelente educación que es de suma importancia y por ende los colegios sean reconocidos como la primera institución en formar de manera correcta a los alumnos los padres. La calidad fue investigada Zeithmal, Parasuraman y Berry, su intención de optimizar el servicio y la satisfacción dado por una asociación o institución.

Ramirez Abreu & Badi (2010) en su artículo científico en Colombia dijo que es un proceso para alcanzar metas y objetivos; dado a que muestra el efecto de la buena dedicación, rendimiento y tal resultado en este caso los alumnos tengan un buen desempeño en sus aulas de aprendizaje. Por tal razón, la calidad de servicio y la satisfacción es vital importancia para el campo de la educación, se puede lograr que los alumnos se esfuercen y como consecuencia los padres de familia estén satisfechos. Una persona satisfecha lo disfruta y transmite el buen sentir a los demás.

La agencia de noticias de la Universidad de Zulia en Venezuela, manifestó si no existe o no están vinculadas entre ellos la C. servicio y la satisfacción generan el bajo rendimiento de instituciones y más aún la dificultad que existe en su país en lo económico, educación, salud, etc. En otras palabras, si estos dos elementos no se encuentran en una institución no funcionan correctamente.

Casto, McGrath, Sipple & Todd (2016). En su artículo científico en United States. Este caso mostro que las escuelas han asumido liderazgo en la creación de asociaciones y el trabajo integrado con y entre otros actores clave en la vida de los niños. Parece una afirmación razonable de que hay potencial y motivación entre escuelas para explorar una función de protección más fuerte en vincular a las comunidades y profesionales que los atienden. En este artículo mostro que hoy en día los colegios muestran liderazgo, teniendo en cuenta que debe existir capacidad para relacionar a los profesores con la vida de los alumnos.

Rajimon (2009). En su artículo científico en Argentina. En el entorno educativo se valora la calidad en la organización escolar. Modelos de gestión que incluyen todo el sector (organizativo, administrativo, pedagógico, financiero, socio-comunitario), el cual requiere: clara y precisa objetivo. El autor nos explica que es muy importante tener objetivos definidos para poder estimar la calidad de servicio.

El diario “el peruano” mencionó que a nivel nacional, en Lima, el ministerio de educación indicó que el recurso más importante de toda organización es la persona. Ya que va ayudar en este caso a la institución a ejecutar su objetivo propuesto; para ello se debe comprometer responsablemente a desarrollar.

Entorno local conforme con encuesta Pulso Perú ( Datum) para Gestión, comentó que pudo pensar que una parte de la educación más elevada tiene a sus hijos en colegios particulares, hay un 23,2% que los envía a centros educativos del estado, lo que nos quiso decir este diario, es que hoy en día hay más escolares en centros educativos privados que en colegios estatales ya que los padres de familia consideran que tendrán una mejor enseñanza por ser un colegio privado.

En S.J.L, la Institución Educativa San Juan Bautista tiene 35 años de creado, es un colegio particular, el cual se caracteriza por sembrar valores en sus alumnos, a lo largo de los años se han esforzado porque cada promoción de alumnos culminen el colegio con la capacidad de poder enfrentarse a los exámenes que rinden para las universidades, es por ello que tiene un método para sus exámenes, tomarlos tipo exámenes universitarios, para que de esta manera los alumnos no se vean enfrentados a una desconocida realidad al culminar su etapa escolar, Sin embargo el problema de la I.E.P – S.J.B es la calidad de servicio, puesto que con años han intentado mejorar, incentivar y fortalecer la confianza de los padres para que perciban la buena enseñanza que reciben sus hijos, además falta mejorar la atención hacia los progenitores, para que puedan informarse de forma correcta sobre las notas y/o el rendimiento de sus hijos en el colegio. Para esta investigación se buscó saber cómo es la calidad de servicio ofrecida a los estudiantes y satisfacción de la I.E.P S.J.B de S.J.L, mediante la opinión de los padres, como se sienten ellos, si se encuentran satisfechos o no satisfechos.

## **1.2.Trabajos Previos**

### **1.2.1.Internacional**

Chiluisa (2015) trabajo estudio: La calidad y satisfacción de usuarios de la organización - Latacunga, estudio tentando el calificativo Licenciado en Gestión de negocios Facultad Ambato. Estudio que afirma precisar si calidad de servicio incide en la satisfacción usuario. Dentro estudio sus autores de apoyo fueron para calidad con Parasuraman Zeithmal y Berry (1985) se calcula mediante un instrumento llamado SERVQUAL, Kotler y Keller(2012), manifestó que es el estado de ánimo de la persona. Lo metodólogo estudio descriptivo correlacional Aplicado , 155 usuarios, para la realización de la investigación se usó la técnica de la encuesta y el cuestionario, donde se obtuvo que el 29,08% estima la calidad de servicio excelente en cambio un 10,10% lo consideran regular, y 60,83% indican que es pésima la calidad de servicio, la confiabilidad de alfa es de 75% y 78% para ambas variables y con 0.987 con una significación bil. es de 0.001. El autor culminó mencionando que es muy importante el poder DAR un buen servicio.

El aporte que brindo la mencionada tesis permitió ver la calidad que brinda el servicio Yambo Tours, ello contribuye a satisfacer al consumidor, es por ello que vieron que la mayoría de sus clientes consideraron que brindaron una pésima calidad de servicio y rescataron lo importante que es otorgar un buen servicio, pues la apreciación del consumidor sobre su servicio va lograr una satisfacción excelente actualmente.

Reyes (2014) el estudio “Calidad para elevar satisfacción del usuario de la asociación share, sede Huehuetenango” tentar calificativo de Licenciada en Administración de empresas de la Facultad Rafael Landívar, su objeto comprobar si la calidad eleva la satisfacción, sus autores de apoyo fueron para Calidad, Grande (2005) indicó que servicio es la actividad permanente para la búsqueda de la excelencia para conseguir la satisfacción del cliente, y para Satisfacción a Lamb (2006) donde indicó que es la estimación del consumidor de un servicio recibido. La presente investigación fue descriptivo correlacional , 100 muestra, instrumento fue la encuesta, en los resultados estadísticos se evidencio que existió una correlación de 0.889, además la satisfacción 79%, capacitación del personal 77%, información adecuada 60% y limpieza 75%, ya que se verifico que existe la insatisfacción del cliente en referencia al parqueo con un 77%, el autor culminó sobre si la

calidad de servicio aumenta satisfacción y ello ayudara a que crezca la empresa, ya que los trabajadores deben estar atentos y brindar un servicio extraordinario.

Trabajo de estudio que aportó el valor de la calidad tiene sobre la satisfacción del consumidor, y a mejorar , como lo es en la actual investigación, porque brindaron un servicio excelente atendiendo bien a sus clientes haciéndolos sentir satisfechos, de esta manera ellos recomendaron a la empresa y por ende consiguieron más clientes en beneficio de esta.

Sánchez (2014), “Calidad y incidencia en satisfacción del usuario en la organización sembrador del cantón quero”, estudio tentando título Marketing y gestión . Facultad de Ambato, objeto principal establecer de qué forma la calidad afecta en la satisfacción del cliente. Sus investigadores de apoyo fueron para calidad de servicio Feigenbaum (1991) donde indico que es fundamental la calidad en el servicio y Kotler, donde menciono que es condición para poder ganar espacio en la mente del comprador. La investigación fue descriptiva correlacional, población de 4656 y muestra de 368 personas, su instrumento fue la encuesta, se halló un vínculo calidad de servicio y satisfacción, con Rho de 14.39 con una significancia es de 0.05; concluyeron que la mayoría de usuarios realizan sus compras frecuentemente en la empresa.

La tesis contribuyo a la actual investigación ver cuán importante es la responsabilidad en su gestión, pues les permitió encontrar funciones para enriquecer el servicio de su institución, de modo que en el colegio que se realizó el estudio para la presente tesis tenía problemas con la calidad del servicio.

### **1.2.2. A nivel Nacional**

León (2015). Estudio “Calidad y satisfacción del comprador centro de idiomas de SJL, 2015”. Estudio lograr el calificativo de licenciado en administración .Universidad Cesar Vallejo -Perú, objeto principal hallar el vínculo calidad de servicio y satisfacción. Sus autores de apoyo, Parasuraman, Zeithmal y Berry(1985) calidad de servicio donde dichos autores mencionan lo importante de la calidad de servicio para poder conseguir más clientes y para Satisfacción Kotler y Keller, donde se refirieron a la satisfacción del usuario

debe prevalecer gracias a un buen servicio. Estudio aplicado, descriptivo correlacional, muestra de 40 estudiantes, encuesta para obtener información, el instrumento cuestionario, en síntesis fiabilidad y la segunda variable hay un vínculo de 0.473, por otro lado la seguridad se enlaza de una forma más beneficiosa con la segunda variable, pues tuvo como resultado una correlación de 0.950 esto demostró una correlación significativa.

La tesis aportó a la investigación el valor de la calidad en una empresa, ya que a ellos les permitieron saber principalmente la percepción de sus clientes ante el servicio que recibieron, en el caso de la presente investigación, para que puedan conseguir que los padres de familia se hallen satisfechos, deben brindar una adecuada calidad en el servicio que se brinda para superar expectativas.

Pacheco (2017) estudio “Calidad y Satisfacción compradores en la tienda Starbucks, Lima”, estudio para optar calificación licenciada en administración. UCV, el objeto establecer vínculo calidad de servicio y satisfacción. Sus autores apoyo fueron para calidad Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985) y para satisfacción a Kotler Keller (2006). Estudio fue no experimental, corte transversal, objeto poblacional de 8853 compradores que visitan la tienda Starbucks, muestra 368. Como instrumento el cuestionario. La confiabilidad fue para la primera variable 0.873 y para la segunda variable 0.958 con Spearman 0.749\*\* sig. Bil 0.000, productos indicaron hay vínculo calidad del servicio y la satisfacción compradores. Conclusión, el autor menciona que el estudio contribuye a una mejor comprensión de la calidad de servicio desde los colaboradores hasta el cliente.

Esta tesis aportó en la investigación actual pues les permitió detallar los aspectos del servicio más primordiales de sus consumidores, y enmendar los puntos que no podían satisfacer a sus clientes, donde de igual manera se buscó valorar la calidad del servicio que se les estaba prometiendo, para que logran la satisfacción.

Readhead (2015) estudio “Calidad y Satisfacción en el C.S Arzobispo Loayza, Lurín 2014”, estudio para optar el apelativo Magister en Administración .UNMSM, con el objeto principal hallar vinculación calidad de servicio y la satisfacción. Sus autores de apoyo fueron Deming (1989) indicó que la calidad debe tener como objetivo mantenerse en el mercado, y Albrecht (1992) indicó que es la percepción del cliente del servicio que le

brindaron. Además, la metodología no experimental transaccional y descriptivo correlacional. 300 clientes como muestra para luego obtener la información por medio del cuestionario. Spearman fue de 0.676 con una sig. Bilateral de 0.042 para ambas variables. En conclusión, hay vínculo en el tema de estudio

Esta tesis contribuyó a mi investigación porque les permitió ver la concordancia calidad de servicio y la satisfacción, donde ellos obtendrán compradores satisfechos, la investigación se enfocó en un colegio, pues si brindan una buena calidad de atención lograrán más padres de familia satisfechos.

### **1.3. Teorías**

#### **CALIDAD**

Según Parasuraman, Berry y Zeithmal (1985) sostuvo:

Función de disconformidad en medio de las perspectivas de los clientes referente al servicio que van a obtener que evidentemente perciben de la organización. Se fundamenta en el modelo de la medición llamado SERVQUAL.(p.43)

Los autores explicaron sobre la calidad de servicio es la consideración que estima el consumidor por el producto o trabajo que se le ofreció, en la investigación que se realizó se enfocó en un colegio privado, el cual fue muy importante saber la calidad.

Almeida Barcos & Martin (2006) proponen como Calidad: “consiste en la expectativa y el resultado lo que el cliente valora de la corporación ” (p.280).

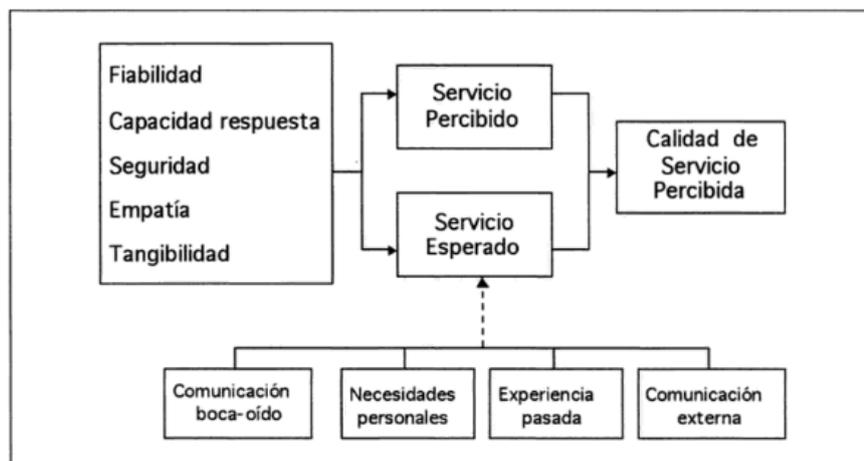
Según Duque (2005) sostuvo que: “La gestión de un vínculo en medio del cliente y la organización, por eso la influencia y retroalimentación entre las personas, así que es fundamental optimizar la valoración del consumidor” (p.65).

Según el autor explicó que calidad de servicio, es la atención que se le ofrece al cliente, y la satisfacción que puede causar dependiendo del valor que otorgue el cliente al servicio recibido, lo que siempre se buscara será mejorar las expectativas del cliente.

Como definió el autor, calidad es la particularidad que tiene un producto en específico o servicio con relación a la demanda del cliente quien al terminar la atención será quien decidirá si servicio es de calidad.

### Dimensiones de C. S.

Según Parasuraman, Berry y Zeithmal (1985) clasifica en 5 dimensiones según refiere:



Fuente : Parasuraman, Berry y Zeithmal (p.26)

**Fiabilidad**, refiere a “la condición de conceder el servicio prometido de aspecto confiable y precavido” (p.57)

Se entendió, que fiabilidad en la investigación es el servicio que presta el colaborador de la institución educativa de manera adecuada

**Cap. respuesta**, capacidad asistir a los consumidores y otorgar servicio en el tiempo adecuado” (p.57)

Se entendió, que capacidad de respuesta en la investigación la aptitud de los colaboradores de la institución por ayudar a los papás y garantizar una asistencia ágil.

**Seguridad**, “los conocimientos y atención de los colaboradores y la capacidad para provocar credibilidad y confianza” (p.57)

Se entendió, que seguridad en la investigación es los conocimientos que tienen los colaboradores de la I.E y la confianza que les brinda a las personas.

**Empatía**, refiere “la atención personalizada que dedica la empresa a sus consumidores, y muestra interés” (p.57)

Se entendió, que empatía en la investigación es la atención individual que recibe cada padre de familia así mostrando interés.

### **Elementos Tangibles**

Se entendió, que elementos tangibles en la investigación son los materiales de trabajo que tiene la I.E.P San Juan Bautista.

## **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Según Kotler (2010) manifestó: “Es la disposición emocional de una persona que es consecuencia de relacionar las expectativas del servicio con el rendimiento del servicio, para poder ganarse un espacio en el pensamiento del consumidor”(p.66).

El autor explicó de esa manera que satisfacción es el humor del cliente en el momento que recibe el servicio o producto, es por ello que el servicio y/o producto debe ser de calidad para poder lograr una excelente satisfacción

Zambrano(2007) indicó: “indicativos de calidad, calculan el grado de satisfacción del consumidor, con respecto al servicio. Para ello se emplean encuestas guiadas a la obtención de la información” (p.237).

Según los autores, para poder tener un cliente satisfecho se otorga una buena calidad de servicio, lograr superar las expectativas, para poder hacer sentir bien al cliente.

Satisfacción, en el tiempo se ha requerido según los avances de las investigaciones, con diferentes aspectos, la satisfacción estimación que hace el cliente a un determinado producto, buscando saber si cubrió sus exigencias y perspectiva.

## **SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

Al momento de determinar al consumidor satisfecho, puede expresar que al estar satisfecho se apoya de particularidad el servicio o producto, las percepciones y el importe. Así mismo como el estado de ánimo y las opiniones de los familiares y/o amigos contribuirán en la satisfacción.

### **Rendimiento Percibido**

Según Kotler (2010) sostuvo que: “El servicio recibido por el cliente tiene como resultado una valoración la cual va determinar el desempeño otorgado y percibido por el cliente” (p.70)

Según el autor nos definió que el rendimiento es la mérito que el cliente le pone a un servicio o producto.

### **Las expectativas**

Según Kotler (2010) sostuvo que: “es aquello lo que espera el cliente de nuestro producto puede ser bueno o malo eso dependerá de este mismo ( la empresa )”(p.68).

Según el autor las expectativas el consumidor distingue de nuestro producto, para que se logre una buenas expectativas se debe ofrecer una adecuada calidad de servicio.

### **Altura de Satisfacción**

Evidencia el nivel de fidelidad hacia una empresa o marca, si el cliente se siente insatisfecho cambiara de marca o abastecedor de forma rápida, mientras el cliente satisfecho se mantendrá con su marca o proveedor hasta encontrar alguna mejor oferta, por el contrario, el cliente complacido se mantendrá fiel con su marca porque sentirá una relación muy fuerte ya que cubra más allá de sus necesidades.

Según Kotler (2010), Expresó que el consumidor después de comprar un producto o servicio experimenta:

- a) Insatisfacción, se realiza cuando no se logra alcanzar las expectativas del cliente al momento del percibir el desempeño.
- b) Satisfacción, sucede cuando la expectativa del cliente coincide con el desempeño percibido.

### **1.4.Formulación del Problema**

Se plantearon los siguientes problemas:

#### **1.4.1.Problema General**

¿Cuál es el relación existente calidad y satisfacción de los progenitores de los alumnos de la I.E.P -S.J.B de SJL – 2018?

#### **1.4.2. Problemas Específicos**

¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los progenitores de los estudiantes de la I. E.P -S.J.B de SJL – 2018?

¿Cuál es la relación entre fiabilidad y satisfacción de los progenitores de los alumnos de la I. E.P -S.J.B de SJL – 2018?

¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de la I. E.P Privada -S.J.B de SJL – 2018?

¿Cuál es la relación entre seguridad y satisfacción de los progenitores de los alumnos de la I.E.P -S.J.B de SJL – 2018?

¿Cuál es la relación entre empatía y la satisfacción de los progenitores de los alumnos de la I.E.P -S.J.B de SJL – 2018?

#### **1.5. Justificación del Estudio**

##### **1.5.1. Justificación Teórica**

Contribución se adapta a la actual problemática del estudio, para esto se tomó en cuenta como principales autores a Parasuraman, Berry y Zeithmal (1985) y Kotler (2010), ya que ellos buscaban definir teorías y conceptos que complementarían la valoración de la calidad de servicio y la satisfacción, también esta aportación teórica sirvió para insertar actuales patrones como referencias, con el objetivo de que el estudio posea un mensaje destacado

##### **1.5.2. Justificación Metodológica**

El estudio presentado se hizo factible a través de procesos de investigación que se ajustaron al tema planteado, con la intención de calcular información recaba la cual fue cortejada con las variables del estudio y de esa manera se evaluó el problema que se

propuso y después manifestar las recomendaciones que se consideraron adecuadas. La teoría metodológica que se utilizó fue de Hernández Sampieri y es por ello que el estudio tiene diseño no experimental – transversal correlacional, optando por la búsqueda y recopilación de información la encuesta, esto permitió entender la valoración de los padres de familia y por este motivo comprenderlos.

### **1.5.3. Justificación Práctica**

El estudio fue hecho dando autenticidad a los datos que se presentó en la investigación acerca calidad de servicio y vínculo con la satisfacción de los progenitores de los estudiantes que se realizó en la I.E.P -S.J.B fue obtenida y se evaluó para ser posible establecer la solución frente a problemas sobre la calidad de servicio que los empleados brindan, se tuvo en cuenta que la investigación estaba guiada a los clientes y con los resultados que se obtuvieron se establecieron la correlación de las dos variables.

### **1.5.4. Justificación Social**

Se considera que el actual estudio, las variables estudiadas, presentaron técnicas que se aplicaron adecuadamente y permitieron enriquecer calidad del servicio y satisfacción esto se reflejó en una destacada experiencia, en síntesis el estudio ayudara a resolver el problema que aqueja la organización a estudiar.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

Existe relación entre Calidad y Satisfacción progenitores de los estudiantes I.E.P - S.J.B de SJL – 2018.

### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

Existe relación entre elementos tangibles y satisfacción de los progenitores de los estudiantes de la I.E.P -S.J.B de SJL – 2018.

Existe relación entre fiabilidad y satisfacción de los progenitores de los alumnos de la I.E.P -S.J.B de SJL-2018.

Existe relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los progenitores de los estudiantes de la I.E.P -S.J.B de SJL – 2018.

Existe relación entre seguridad y satisfacción de los progenitores de los estudiantes de la I.E.P San Juan Bautista de SJL – 2018.

Existe relación entre empatía y satisfacción de los progenitores de los estudiantes de la I.E.P -S.J.B de SJL – 2018.

## **1.7.Objetivos**

### **1.7.1.Objetivo General**

Determinar relación entre calidad de servicio y satisfacción de los progenitores de los estudiantes de la I.E.P -S.J.B de SJL – 2018

### **1.7.2.Objetivos Específicos**

Identificar relación entre elementos tangibles y satisfacción progenitores de los estudiantes de la I.E.P - S.J.B de SJL – 2018.

Identificar relación entre fiabilidad y satisfacción de los progenitores de los estudiantes de la I.E.P -S.J.B de SJL – 2018.

Identificar relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los progenitores de los alumnos de la I.E.P -S.J.B de SJL – 2018.

Identificar relación entre seguridad y satisfacción de progenitores de los alumnos de la I.E.P -S.J.B de SJL – 2018.

Identificar relación entre empatía y satisfacción de los progenitores de los estudiantes de la I.E.P -S.J.B de SJL – 2018..

## **II. MÉTODO**

## **2.1.Diseño de la Investigación**

### **2.1.1. Tipo de Investigación: Aplicada**

Según Hernández (2014) sostuvo:

Tipo aplicada centraliza su debida atención en las probabilidades basadas en hechos en ese caso de poder dirigir a la práctica por medio de las teorías y dirige sus objetivos a poder descifrar los problemas acontecidos y necesidades que se plantea la persona o el individuo en la sociedad en un corto, medio o largo plazo, queriendo dar una propuesta de conclusión dentro de un contexto físico, social y específico. (p.106).

El autor explico que la investigación de tipo aplicada se basó en los sucesos reales, donde de esa manera se pudo determinar objetivos de la investigación y con eso permitió resolver los problemas, mediante un estudio estadístico en el año 2018 y por último se asignó conclusiones.

### **2.1.2.Enfoque: Cuantitativo**

Hernández (2014) indicó: “Emplea la recopilación de datos para demostrar una supuesto”. (p.4)

El autor explico que sobre el enfoque cuantitativo en la actual investigación sirvió para acreditar una de las dos hipótesis en la investigación, mediante análisis estadísticos, y de esa manera se pudo determinar resultados.

### **2.1.3.Nivel de Investigación:**

Según Hernández, S. (2014) indicó: “Los diseños transaccionales o transversal descriptivos tiene como propósito examinar de una población, las incidencias de las maneras o niveles de una o más variables” (p.155).

Es por ello que la investigación fue descriptiva porque en la investigación describió resultados de un grupo determinado de padres de familia.

### **Correlacional**

Según Hernández et al (2014) sostuvo: “el estudio tiene como finalidad conocer el vinculo entre dos o más teorías” (p.81).

El autor explica que el estudio correlacional en la investigación sirvió para medir la conexión.

#### **2.1.4. Diseño de Investigación:**

##### **No Experimental**

Según Sampieri (2014):

Estudio fue de diseño no experimental pues no pretendió manipular las variables calidad de servicio y satisfacción, únicamente observaron su comportamiento de ambas, corte transversal, a causa de que se recopiló los datos en un solo momento y será transaccional descriptivo, debido a que se investigó el comportamiento de las variables en los padres y se estableció una descripción.

##### **Corte transversal**

Según Hernández Sampieri (2014), sostuvo: “diseños transaccional levantan datos en un etapa determinado. El fin delinear y hallar su posible vinculación en un momento determinado” (p.151)

El autor indicó que diseño transversal nos sirvió para recolectar datos de los padres de familia, para luego con ello poder detallar el vínculo de las dos variables objetos de estudio.

#### **2.2. Variables, operacionalización**

##### ***Operacionalización de las variables***

Tabla 1

Matriz Operacional Calidad de servicio

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Calidad de Servicio	Definen la calidad de servicio como como la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.(Parasurama, Zeithaml y Berry, 2005, p. 65)	Se obtendrán información de fuentes primarias por , mediante del cuestionario con Likert, el cual consta de 30 interrogativos para evidenciar posible vinculo Calidad de Servicio y Satisfacción del I.E.P San Juan Bautista de SJL-2018.	ELEMENTOS TANGIBLES	Infraestructura	1	<b>Ordinal Tipo Liker</b>  ESCALA:  1 Muy Malo 2 Malo 3 Regular 4 Bueno 5 Muy Bueno
				Apariencia personal	2	
				Equipos	3	
					4	
				Materiales	5	
					6	
			FIABILIDAD	Efectividad	7	
				Información correcta	8 -9	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Interés	10	
				Transacción correcta	11	
			SEGURIDAD	Atención ágil	12	
				Predisposición	13	
				Conocimiento	14	
				Orientación	15	
					16	
			EMPATÍA	Confianza	17	
				Credibilidad		
				Cortesía	18-19	
				Experiencia	20	
				Comprensión al usuario	21	
				Accesibilidad	22	
				Atención Personalizada		
	Comunicación					

Tabla 2

Matriz Operacional variable Satisfacción.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición			
Satisfacción	La satisfacción del comprador es el nivel ánimo de una persona que resulta al comparar el rendimiento percibido de un producto versus sus expectativas donde es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes (Kotler, 2010,p.66)	Se obtendrán datos de fuente primarias, mediante el cuestionario con una escala tipo Likert, el cual consta de 30 ítems para hallar vinculación Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente en la Institución Educativa Privada San Juan Bautista de SJL-2018..	RENDIMIENTO PERCIBIDO	Percepción del cliente	1- 2 - 3 - 4 - 5	<b>Ordinal Tipo Likert</b>			
				Resultados por el Servicio.	6 - 7 - 8 - 9 - 10				
				Experiencia de compras anteriores.	11 - 12				
				Promesas Cumplidas.	13- 14 - 15 - 16				
			EXPECTATIVAS	Atención inmediata.	17- 18-19-20		NIVELES DE SATISFACCIÓN	Insatisfecho	ESCALA: 1 Muy Malo 2 Malo 3 Regular 4 Bueno 5 Muy Bueno
				Satisfecho	21-22-23				
				Complacencia	24-25-26-27				
					28-29-30				

## **2.3.Población y Censo**

### **Población**

Hernández (2014) indico que “el objeto poblacional grupo de todos los supuestos que concentran con una serie de especificaciones para el estudio ” (p.237)

Para Blásquez (2001), población se pudo “definir como un conjunto o ítems que comparten algunas notas o peculiaridades.”(p.127).

Según los autores, se entiende que población es el espacio donde se va recepcionar la información a través de las encuestas a progenitores de la Institución Educativa San Juan Bautista.

La población del actual estudio fueron los progenitores de los estudiantes de la I.E.P San Juan Bautista de S.J.L, los cuales tuvieron vinculo calidad de servicio y la Satisfacción. La urbe conformada por 60 progenitores de los estudiantes de nivel cuarto y quinto de secundaria.

### **Censo**

Para Malhotra (2014) sostuvo: “son los elementos de una población u objetos de estudio (...) la población es pequeña lo que hace que el censo resulte más factible y deseable”

Se entendió los que nos dijo el autor que es factible realizar un censo ya que en la investigación participaron progenitores de la I.E.P San Juan Bautista.

La presente investigación se ha tomado toda la población de 60 progenitores de los estudiantes de 4to y 5to de secundaria. Es por ello que se empleó la técnica de censo, por el cual se estudiaran todos los padres de familia de las dos secciones de secundaria.

### **Criterio de selección:**

Se seleccionó a los progenitores en busca de su satisfacción sobre la calidad de servicio.

**Criterio de inclusión:**

Progenitores de los alumnos de cuarto y quinto de secundaria de la I.E.P San Juan Bautista.

**Criterio de exclusión:**

A los padres de familia de otros grados inferiores.

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

Se aplicó el actual estudio fue mediante la encuesta, ya que permitió recopilar información y enterarnos acerca de la apreciación de los progenitores los alumnos I.E.P San Juan Bautista de S.J.L 2018.

Para Paredes & Paredes, definió los instrumentos, así se traten de cuestionarios, test, guías de observación, guías de entrevistas, aparatos o instrumentos para medidas físicas, etc. Siempre estarán destinados a proporcionar una definición operacional de la hipótesis pues, son los que dan la medida de los indicadores de las variables (p.39).

Según Salkind(1999), definió que “grupo de interrogantes estructuradas son los cuestionarios que se responden con papel y lápiz además ahorrar tiempo ya que permiten ser llenados sin ayuda ni participación directa del investigador” (p.149).

Ambos autores concluyeron en que los cuestionarios son instrumentos los cuales están hechos a base de preguntas que permitieron recopilar información, las cuales permitieron definir las variables estudiadas en un solo momento, de manera rápida y sencilla.

De un orden de la escuela de Likert la cual se elaboró 22 preguntas de calidad de servicio y 30 por satisfacción, donde los progenitores marcaran con una x de acuerdo a su opinión, las siguientes alternativas:

Uno	M M
Dos	M
Tres	R
Cuatro	B
Cinco	M B

## Validación

Sampieri (2014) sostuvo en términos generales, grado en que un instrumento pretende medir el sujeto para su posterior estudio (p200).

Por ello las valideces de los instrumentos de recolectar notas serán evaluadas.

$$V = \frac{\bar{x} - l}{K}$$

V = V de Aiken

$\bar{x}$  = Promedio de calificación de jueces

K = Rango de calificaciones (Max – Min)

l = Calificación más baja posible

Tabla 3

### Juicio de expertos

N°	Experto	Porcentaje
Experto 1	Graus Cortez Lupe Esther	Aplicable
Experto 2	Edgar Laureano Lino Gamarra	Aplicable

Tabla 4

### Validación Vaiken Calidad de servicio

		J1	J2	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido

	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 4	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 5	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 12	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 14	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

ÍTEM 17	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 19	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 20	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 21	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 22	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

Tabla 5

*Validación de Vaiken de la variable Satisfacción*

ÍTEM 01	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 02	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 03	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 04	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 05	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 06	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 07	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 08	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 09	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 12	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 14	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 17	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 19	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 20	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 21	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ÍTEM 22	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 23	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 24	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 25	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 26	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 27	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 28	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 29	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 30	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

## Confiabilidad

Sampieri (2013)

Indico que para la medición de un instrumento sea confiable su función repetida a una misma persona y elemento, obtiene los mismos resultados.

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

Donde:

K = El número de items

$S_i^2$  = Sumatoria de varianzas de los items

$S_T^2$  = Varianza de la suma de los items

$\alpha$  = Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 6

Variable 1

<i>fiabilidad</i>	
Alfa	componentes
,776	22

Cifras realizadas en SPSS, producto de 0.776 para calidad de servicio, en temario realizado a 60 progenitores I.E.P –S.J.B de S.J.L 2018, proporcionaron saber el equilibrio de los ítems, ya que la confiabilidad resultó ser un nivel muy bueno.

Tabla 7

Satisfacción del cliente (Variable 2)

<i>fiabilidad</i>	
Alfa	componentes
,896	30

Información recaudada se procesó en SPSS, logrando 0.896 en el temario para satisfacción del cliente, el cual se ejecutó a 60 padres de familia de los alumnos de I.E.P S.J.B de S.J.L 2018, se logró obtener una confiabilidad muy buena lo cual permitió saber la solidez.

## 2.5.Métodos de análisis de datos

Averiguación que recogió por spss versión 24, el cual brindo información respecto al coeficiente de Spearman, por ese resultado lograr saber hay vinculación de las propuestas.

## **2.6.Aspectos Éticos**

Ejecución estudio se apoyó por procesos que dan confianza a fuentes determinadas en la investigación, los cuales fueron debidamente mencionados. La presente investigación se realizó mediante las normas Apa, cada autor citado será mencionado en las referencias, por último para confirmar la autenticidad de la investigación fue examinada por medio del programa Turnitin.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Resultados

Se detallan los resultados conseguidos:

Tabla 8

*Tabla c. de servicio y satisfacción*

			SATISFACCIÓN (V2)				Total	Rho Spearman
			MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
CALIDAD DE SERVICIO (V1)	MALO	% del total	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	<b>Rho = 0.802</b> <b>Sig. (bil) = 0.000</b>
	REGULAR	% del total	0,0%	23,3%	6,7%	0,0%	30,0%	
	BUENO	% del total	0,0%	0,0%	36,7%	16,7%	53,3%	
	MUY BUENO	% del total	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%	13,3%	
Total		% del total	3,3%	23,3%	50,0%	23,3%	100,0%	

**Nota:** base productos de estudio.

**Análisis:** Tabla 8, la calidad de servicio se puede confirmar que es buena en un 53,3% y también es buena la satisfacción en un 50,0%.

Sin embargo el objeto fue identificar el vínculo calidad de servicio y satisfacción en los progenitores de la institución educativa; gracias a los resultados mostraron calidad de servicio es muy bueno la satisfacción también es muy bueno en 6,7%. Mientras calidad de servicio es Bueno, también es buena la satisfacción 36,7% por otra parte, se pudo apreciar en el momento que es regular la calidad de servicio, es regular la satisfacción 23,3% y por último en la ocasión que la calidad de servicio es malo, la satisfacción es malo 3.3%.

Por otra parte, luego de los resultados del análisis estadísticos Calidad de servicio y Satisfacción mediante Spearman; dieron los productos una vinculación fuerte (Rho=0.802\*\*, Sig. (bil) 0.000).

Tabla 9

*Tabla elementos tangibles y satisfacción*

			SATISFACCIÓN (V2)				Total	Rho Spearman
			MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
ELEMENTOS	REGULAR	% del total	3,3%	23,3%	10,0%	0,0%	36,7%	<b>Rho = 0.756**</b>

TANGIBLES (V1D1)	BUENO	% del total	0,0%	0,0%	10,0%	6,7%	16,7%	Sig. (bil) = <b>0.000</b>
	MUY BUENO	% del total	0,0%	0,0%	30,0%	16,7%	46,7%	
Total		% del total	3,3%	23,3%	50,0%	23,3%	100,0%	

**Nota:** base productos de estudio.

**Análisis:** Tabla 9, en los elementos tangibles se puede asegurar que es muy bueno en un 46,7% y también es bueno la satisfacción en 50.0%.

Sin embargo, en la investigación el objeto fue reconocer la afinidad de elementos tangibles y la satisfacción, se pudo indicar por medio de los resultados que cuando es muy bueno los elementos tangibles, también la satisfacción es muy bueno en un 16.7%. Por el contrario en el momento que los elementos tangibles es Bueno, es bueno también la satisfacción en un 10,0% y finalmente cuando es regular los elementos tangibles, también la satisfacción es regular en 23,3%.

Por otro parte, en los análisis estadísticos por medio del estadístico Spearman entre elementos tangibles y la satisfacción; resulto hay vínculo ( $Rho = 0.756^{**}$ , Sig. (bil) = 0.000)

Tabla 10

*Tabla fiabilidad y satisfacción*

			SATISFACCIÓN (V2)				Total	Rho Spearman
			MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
FIABILIDAD (V1D2)	MALO	% del total	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	6,7%	<b>Rho = 0.751**</b>
	REGULAR	% del total	0,0%	20,0%	6,7%	0,0%	26,7%	
	BUENO	% del total	0,0%	0,0%	23,3%	3,3%	26,7%	
	MUY BUENO	% del total	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	40,0%	<b>Sig. (bil) = 0.000</b>
Total	% del total	3,3%	23,3%	50,0%	23,3%	100,0%		

**Nota:** base productos de estudio

**Análisis:** Tabla 10, en la fiabilidad se puede asegurar que es muy bueno en un 40.0% y también es buena satisfacción en 50.0%.

Sin embargo, en la investigación el segundo objetivo fue reconocer la afinidad entre fiabilidad y satisfacción, se pudo indicar que por medio de los resultados es muy buena la fiabilidad, también la satisfacción es muy bueno en 20%, en el momento que la fiabilidad es Bueno, también la satisfacción es buena con 23.3% por otro lado, si la fiabilidad es regular; también la satisfacción del cliente es regular con 20.0% y también la satisfacción es malo con 3.3%

Por otra parte, en los análisis estadísticos por medio del estadístico Spearman fiabilidad y satisfacción; productos que refleja vinculación solida ( $Rho = 0.751^{**}$ , Sig. (bil) = 0.000)

Tabla 11

Tabla c. de respuesta y satisfacción

			SATISFACCIÓN (V2)				Total	Rho Spearman	
			MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO			
CAPACIDAD DE RESPUESTA (VID3)	MALO	% del total	3,3%	6,7%	0,0%	0,0%	10,0%	<b>Rho = 0.763**</b>	
	REGULAR	% del total	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	16,7%		
	BUENO	% del total	0,0%	0,0%	33,3%	3,3%	36,7%		
	MUY BUENO	% del total	0,0%	0,0%	16,7%	20,0%	36,7%		<b>Sig. (bil) = 0.000</b>
	BUENO	% del total	0,0%	0,0%	16,7%	20,0%	36,7%		
Total		% del total	3,3%	23,3%	50,0%	23,3%	100,0%		

**Nota:** base productos de estudio

**Análisis:** Se aprecia que la capacidad de respuesta es muy bueno 36.7% y que satisfacción es bueno con 50.0%.

Sin embargo, en la investigación el tercer objetivo era identificar la afinidad capacidad de respuesta y la satisfacción, los productos se indicaron la capacidad de respuesta es muy bueno, satisfacción es muy bueno 20.0%. Por el contrario, C.R es Bueno, satisfacción es bueno 33.3%, en el momento que es regular la capacidad de respuesta respuesta; también la satisfacción es regular en 16.7% y finalmente la capacidad de respuesta es malo, la satisfacción también es malo con 3.3%

Por otra parte, gracias a Spearman dio de respuesta existencia de vinculación fuerte ( $Rho = 0.763^{**}$ , Sig. (bil) = 0.000)

Tabla 12

Tabla seguridad y satisfacción

			SATISFACCIÓN (V2)				Total	Rho Spearman
			MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
SEGURIDAD (VID4)	REGULAR	% del total	3,3%	23,3%	13,3%	6,7%	46,7%	<b>Rho = 0.460**</b>
	BUENO	% del total	0,0%	0,0%	13,3%	10,0%	23,3%	
	MUY BUENO	% del total	0,0%	0,0%	23,3%	6,7%	30,0%	
Total		% del total	3,3%	23,3%	50,0%	23,3%	100,0%	<b>Sig. (bil) = 0.000</b>

**Nota:** base productos de estudio

**Análisis:** Tabla 12, la seguridad es regular con 46.7% y es bueno la satisfacción en 50.0%

Sin embargo, en la investigación el cuarto objetivo fue identificar la conexión la seguridad y la satisfacción, se pudo indicar por medio de los resultados que cuando la seguridad es muy bueno, también es muy buena la satisfacción con 6.7%. Por el contrario, en el momento que la seguridad es Bueno, también es bueno la satisfacción con 13.3% y finalmente cuando es regular la seguridad, también la satisfacción es regular en 23.3%.

Por otro parte, en los análisis estadísticos por medio de Spearman en medio seguridad y la satisfacción; resulto que es una relación prudente (Rho = 0.756\*\*, Sig. (bil) = 0.000)

Tabla 13

Tabla empatía y satisfacción

			SATISFACCIÓN (V2)				Total	Rho Spearman
			MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
EMPATÍA (VID5)	MUY MALO	% del total	0,0%	3,3%	3,3%	0,0%	6,7%	<b>Rho = 0.293*</b>
	MALO	% del total	3,3%	0,0%	6,7%	3,3%	13,3%	
	REGULAR	% del total	0,0%	6,7%	10,0%	3,3%	20,0%	
	BUENO	% del total	0,0%	6,7%	26,7%	10,0%	43,3%	
								<b>Sig. (bil) = 0.023</b>

	MUY BUENO	% del total	0,0%	6,7%	3,3%	6,7%	16,7%
Total		% del total	3,3%	23,3%	50,0%	23,3%	100,0%

**Nota:** Base de datos de la investigación

**Análisis:** En la tabla 13, en la empatía se puede asegurar que es bueno en un 43,3% y que es bueno la satisfacción en 50.0%

Sin embargo el quinto objetivo fue reconocer la concordancia entre empatía y satisfacción, se pudo indicar por medio de los resultados que cuando la empatía es muy bueno, también la satisfacción es muy bueno con 6.7%. Por el contrario, en el momento que la empatía es Bueno, también la satisfacción es bueno con 26.7%, pero cuando es regular la empatía, también la satisfacción del cliente es regular con 6.7% y por ultimo si es malo la empatía, también es malo la satisfacción en 3.3%

Por otra parte, en los análisis estadísticos por medio de Spearman entre empatía y satisfacción, resulto que hay una relación escasa ( $Rho = 0.293^*$ , Sig. (bil) = 0.023).

### 3.2. Contrastación de Hipótesis General

Tabla 14

*Analogía variable 1 y la variable 2*

		CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bil)	,802**
		N	.
	SATISFACCIÓN DE CLIENTE	Coefficiente de correlación	,802**
		Sig. (bil)	1,000
		N	,000

\*\* . Analogía significativa 0,01 (bilateral).

**Ho:** No hay vinculo Calidad de servicio y Satisfacción de los progenitores de los estudiantes de secundaria de la I.E.P –S.J.B de SJL – 2018.

**Ha:** Existe vinculo Calidad de servicio y Satisfacción de los progenitores de los estudiantes de secundaria de la I.E.P –S.J.B de SJL – 2018.

El estudio estadístico de comprobación se halló pruebas donde afirma la hipótesis general y junto al índice de correlación (valor p es < que 0.05), se desestima el supuesto nula. Declarando que la sig. obtenida es 0.000 y 0.802 en el cual refleja que existió un resistente vinculo para ambos casos de estudio.

### 3.3.Contrastación de Hipótesis Especificas

Tabla 15

*Analogía E. tangibles y Satisfacción*

		ELEMENTOS		
		TANGIBLES	SATISFACCIÓN	
Rho de Spearman	ELEMENTOS	Coefficiente de correlación	1,000	,756**
	TANGIBLES	Sig. (bil)	.	,000
		N	60	60
	SATISFACCIÓN DE	Coefficiente de correlación	,756**	1,000
	CLIENTE	Sig. (bil)	,000	.
		N	60	60

\*\* . Analogía significativa 0,01 (bilateral).

**Ho:** No hay vinculo elementos tangibles y satisfacción de los progenitores de los alumnos de la I.E.P –S.J.B de SJL - 2018

**Ha:** hay vinculo elementos tangibles y satisfacción de los progenitores de los estudiantes de la I.E.P –S.J.B de SJL – 2018

Estudio estadístico de acuerdo a la contrastación se halló evidencias para afirmar la supuesta alterna, por lo tanto se niega el supuesto nulo. Indicando significancia obtenida fue 0.000 y el índice de correlación es 0.756 en el cual muestra se halló una importante relación fuerte para ambas variables de investigación.

Tabla 16

*Analogía fiabilidad y satisfacción*

		FIABILIDAD	SATISFACCIÓN	
Rho de Spearman	FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,751**
		Sig. (bil)	.	,000
		N	60	60
	SATISFACCIÓN DE CLIENTE	Coefficiente de correlación	,751**	1,000
		Sig. (bil)	,000	.
		N	60	60

\*\* . Analogía significativa 0,01 (bilateral).

**Ho:** No hay vinculo fiabilidad y satisfacción de los progenitores de los alumnos de la I.E.P –S.J.B de SJL-2018

**Ha:** hay vinculo fiabilidad y satisfacción de los progenitores de los alumnos de la I.E.P –S.J.B de SJL-2018

En comparación de hipótesis se halló productos para tomar el supuesto alterna (donde el valor p es < que 0.05), por lo tanto se niega el supuesto nula. Indicando valor de significancia 0.000 y el índice de correlación de 0.751 en el cual muestra que se halló una sólida relación entre las variables.

Tabla 17

*Analogía capacidad de respuesta y satisfacción*

		C. RESPUESTA	SATISFACCIÓN	
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coefficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bil.)	.	,000
		N	60	60
	SATISFACCIÓN DE CLIENTE	Coefficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bil.)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Ho:** No hay vinculo capacidad de respuesta y satisfacción progenitores de la I.E.P – S.J.B de SJL – 2018

**Ha:** Existe vinculo capacidad de respuesta y satisfacción de los progenitores de la I.E.P –S.J.B de SJL – 2018.

En contrastación se halló afirmar la hipótesis alterna mediante las evidencias, (donde valor p es inferior que 0.05), se niega el supuesto nulo. Donde que se estimó de 0.000 y índice de 0.763 en el cual muestra que se halló una relación fuerte significativa dentro de ambas variables de la investigación.

Tabla 18

*Analogía seguridad y satisfacción*

		SEGURIDAD	SATISFACCIÓN	
Rho de Spearman	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bil)	,460**	
		N	60	
	SATISFACCIÓN DE CLIENTE	Coeficiente de correlación	,460**	1,000
		Sig. (bil)	,000	.
		N	60	60

\*\* . Analogía significativa 0,05 (bilateral).

**Ho:** No hay vinculo seguridad y satisfacción de los progenitores de los alumnos de la I.E.P –S.J.B de SJL – 2018

**Ha:** hay vinculación seguridad y satisfacción de los progenitores de los alumnos de la I.E.P –S.J.B de SJL – 2018

Contrastación de hipótesis de acuerdo al estudio realizado, se afirmó la hipótesis alterna mediante las evidencias encontradas y a la par que el índice de correlación (donde valor p es < que 0.05), por lo tanto niega la nula. Indicando el numeral de sig. obtenido de 0.000 y corr. es de 0.460 en el cual muestra que se encontró una relación moderada en medio de las dos variables del estudio.

Tabla 19

*Analogía empatía y satisfacción*

		EMPATÍA	SATISFACCIÓN
--	--	---------	--------------

Rho de Spearman	EMPATÍA	Coeficiente de correlación	1,000	,293*
		Sig. (bil)	.	,023
		N	60	60
	SATISFACCIÓN DE CLIENTE	Coeficiente de correlación	,293*	1,000
		Sig. (bil)	,023	.
		N	60	60

\*. Analogía significativa 0,05 (bilateral).

**Ho:** No hay vínculo entre empatía y satisfacción de los progenitores de la I.E.P –S.J.B de SJL – 2018

**Ha:** Existe vinculo empatía y satisfacción de los progenitores de la I.E.P –S.J.B de SJL – 2018

Se halló evidencias para afirmar los supuestos alternos (donde el valor p es  $\leq$  que 0.05), por lo tanto se rechaza el supuesto nulo. Indicando obteniendo 0.023 como valor de significancia y 0.293 como índice de correlación, entonces obtuvo una correlación escasa, en medio de ambas variables de investigación.

## **IV. DISCUSIÓN**

Se determinó el vínculo calidad de servicio y satisfacción progenitores de los estudiantes de secundaria de la I.E.P –S.J.B S.J.L 2018. Igualmente se buscó establecer la afinidad de la primera variable versus la segunda variable.

Es importante recordar que la I.E.P –S.J.B se caracteriza sembrando valores en sus alumnos, a lo largo de los años se han esforzado por preparar a sus alumnos con sus métodos de exámenes tipo universitarios, y no se vean enfrentados a una realidad distinta cuando culminen su etapa escolar.

Se utilizaron cuestionarios que fueron realizados para reunir información de la I.E.P y se ratificó después por dos expertos de la UCV.

Las estadísticas de los resultados de la investigación nos mostraron que los progenitores de la I.E.P estiman la calidad de servicio como bueno en un 53,3% , diferente grupo lo considera como regular, escenario cataloga por los directivos de la empresa. Por otra parte otro grupo de padres se muestran Satisfechos con la calidad de servicio de la Institución Educativa Privada San Juan Bautista con un 50%.

Se considera la vinculación que poseen los casos de estudio que aprecia el superior porcentaje de la información se enfoca en los productos donde los progenitores estiman muy bueno la calidad de servicio, también es muy bueno la satisfacción en un 6.7%. Al contrario si es buena la calidad de servicio, la satisfacción es buena con 36,7%.

Por otra parte, logramos analizar que si calidad de servicio es regular, la satisfacción regular en 23.3% y finalmente si la calidad de servicio es malo, la satisfacción es malo con un 3.3%. Al revisar los resultados concedió analizar que entre las dos variables si existe una relación lineal directa; lo cual fue probado mediante la correlación de Rho de Spearman, ( $Rho = 0.802$  Sig. (Bil) = 0.000. Los productos de esta investigación son inferiores, a los de Chiluisa J(2015) ( $Rho = 0.987$ , Sig. (Bil) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )); manifiesta que encontró afinidad calidad de servicio y la satisfacción

Inspeccionando el resultado que arroja cada una de los componentes de calidad de servicio se observó que la empatía es la que calificación recibió 43.3% de bueno, siguiente capacidad de respuesta con un 36.7% de bueno, fiabilidad que solo tiene un

26,7% de bueno; todas los componentes están por debajo calidad de servicio de 53.3%. Por lo tanto los directivo de la I.E.P –S.J.B sería adecuado optimizar sus indicadores de capacidad de respuesta especialmente los colaboradores de la I.E.P –S.J.B tienen que ser más amables al momento de su atención, tienen que estar capacitados para encargarse de absolver las dudas de los padres de familia, tienen que preocuparse por orientar y ayudar con la atención que requiere. También mejorar sus indicadores de empatía sobre todo el horario de atención que tiene que ser el adecuado y que se acople a la exigencia de los padres de familia y por último los colaboradores de la Institución Educativa San Juan Bautista, atiendan de forma individualizada de manera que los padres de familia entiendan las explicaciones dadas.

Por otro lado la prueba estadística arrojó resultados de los componentes calidad de servicio y satisfacción, y de nuevo coinciden con los resultados de las tablas cruzadas. Los Rho Spearman elevados son a las dimensiones de capacidad de respuesta (Rho = 0.763\*\*, Sig.(Bilateral) = , 0.000); elementos tangibles (Rho = 0.756, Sig. (Bil = 0.000); y Fiabilidad (Rho = 0.751, Sig. (Bil) = 0.000) y los más bajos corresponde a seguridad (Rho = 0.460, Sig.(Bil) =0.000) y empatía (Rho = 0.293, Sig. (Bil) = 0.023). Concluyendo por aceptar que los integrantes de calidad de servicio están relacionadas clara y relevante

Bien, ahora comparemos los productos de analogía de la actual investigación con lo recaudado en los estudios previos en Chiluisa J. (2015) los elementos tangibles tienen vínculo con satisfacción (Rho = 0.779, Sig. (Bil) = 0.000, Reyes (2014) establece la relación entre fiabilidad y satisfacción del cliente (Rho = 0.568, Sig.(Bil) = 0.000;(p inferior a 0.05)), Sánchez (2014) establece nexo capacidad de respuesta y satisfacción productos resultantes (Rho = 0.684, Sig. (Bila) = 0.000; (p inferior a 0.05), León (2015) manifestó vinculación seguridad y satisfacción con los siguientes productos (Rho = 0.771, Sig. (Bil) = 0.000; (p inferior a 0.05)) y por ultimo Pacheco (2017) manifiesta que si hay relación entre empatía y satisfacción del usuario con los siguientes resultados (Rho = 0.886, Sig (Bil) = 0.000; (p ≤ 0.005). Para finalizar se puede aceptar la evidencia para mostrar si hay relación, la Institución Educativa San Juan Bautista debe poner importante atención en perfeccionar la capacidad de respuesta, para satisfacer las necesidades de los padres de familia, sin descuidar las otras dimensiones.

## **V. CONCLUSIONES**

El producto de la actual investigación se apoyó en los datos reunidos de los progenitores de los alumnos de la I.E.P –S.J.B de S.J.L 2018, se obtiene las posteriores síntesis:

Se ha determinado que en el estudio actual de investigación, se halló vinculación de  $Rho=0.802^{**}$  y Sig. (Bil. = 0.000) del trabajo. Calidad de servicio es notado como Bueno en 53.3% y el 50% expresó que la satisfacción es Bueno.

Primera: Se identificó que se encontró relación fuerte elementos tangibles y satisfacción en los progenitores de los estudiantes de secundaria de la I.E.P San Juan Bautista de S.J.L 2018. Debido al  $Rho = 0.756^{**}$  Sig. (Bil) = 0.000), basándose que elementos tangibles es percibido como muy bueno 46.7% y el 50% manifiesta que la satisfacción también es Bueno.

Segunda: Se indicó que se encontró relación fiabilidad y satisfacción de los progenitores de los alumnos de la I.E.S.J.B de S.J.L 2018. Debido a que el  $Rho = 0.751^{**}$  Sig. (Bil) = 0.000), asimismo fiabilidad es muy bueno en un 40.0% por los padres y el 50.0% manifiesta que la satisfacción también es Bueno.

Tercera: Se identificó que se encontró relación moderada en seguridad y satisfacción de los progenitores de los alumnos de secundaria de la I.E.P –S.J.B de S.J.L 2018. Debido a que el  $Rho = 0.460^{**}$  Sig. (Bil) = 0.000), además se percibió seguridad como bueno en un 30% por parte de los padres de familia y el 50% manifiesta que la satisfacción también es Bueno.

Cuarta: Se estableció que se encontró una fuerte relación en la capacidad de respuesta y satisfacción de los progenitores de los estudiantes de la I.E.P - S.J.L 2018. Debido a que el  $Rho = 0.763^{**}$  Sig. (Bil) = 0.000). Se basa a que la capacidad de respuesta es percibida como bueno en un 36.7% por parte de los padres y el 50.0% manifiesta que la satisfacción también es Bueno.

Quinto: Se estableció que se encontró relación escasa en empatía y satisfacción de los progenitores de los alumnos I.E.P S.J.L 2018. Debido a que el  $Rho = 0.293^{*}$  Sig. (Bil) = 0.023), además empatía es percibida como bueno en un 43.3% por padres de familia y 50.0% manifiesta que la satisfacción también es Bueno.

## **VI. RECOMENDACIONES**

La información compilada de la investigación tuvo como resultados y se obtiene las siguientes recomendaciones:

A modo de recomendación general, así se pudo observar los resultados conseguidos el 30.0% de las personas opinaron que es regular calidad de servicio y 50% de la gente valoraron bueno en satisfacción. Son muy importantes las dos variables con un índice de correlación de 0.802\*\*, No obstante poseen desperfectos que se recomienda arreglar como por ejemplo mejorar los elementos de materiales relacionados al servicio, que tienen que ser visualmente atractivos, también que los colaboradores concluyan el servicio en el tiempo adecuado, que la información brindada sea la correcta, que los colaboradores resuelvan las dudas de los padres de familia, la amabilidad en la atención a los padres de familia, que los trabajadores estén capacitados y preparados, que el horario de atención sea la adecuada y la atención personalizada. Por ello si optimizan las deficiencias en motivación podrán perfeccionar el desempeño laboral.

En la primera: Los elementos tangibles se consideró los resultados conseguidos a nivel descriptivos, se puede divisar que el 36.7% de los padres de familia estiman a los elementos tangibles como regular, teniendo que encaminar hechos para desarrollar mencionada dimensión. Es por ello que se recomienda mejorar los elementos asociados al servicio, deben ser claros a la vista de los padres de familia cuando necesiten información y puedan leer algún documento, logren entender y que sea visible.

Segunda: La Fiabilidad, los productos fueron tomados en cuenta a nivel descriptivo, el 26.7% de los padres estiman fiabilidad es regular, teniendo que orientar hechos para optimizar mencionada dimensión. Es por ello que se recomienda a los colaboradores concluyan su servicio en el tiempo adecuado y brinden información adecuada acerca del servicio o producto (libros, uniformes) adquirido. Por consiguiente si se eliminan las deficiencias en la fiabilidad se estará ganando satisfacción.

En la tercer: seguridad se tomó en cuenta los productos adquiridos se analiza que 46.7% de los padres de familia valoran que la seguridad es regular, teniendo que dirigir acciones para perfeccionar mencionada dimensión. Es por ello que

se recomienda mejorar el conocimiento de los colaboradores con la finalidad de absolver todas las dudas al momento de la atención y también de orientar de manera clara a los padres de familia. De forma que, restableciendo los defectos en la seguridad se hallara mejora en la satisfacción.

En la cuarta: capacidad de respuesta se consideró los productos conseguidos en el cual se analiza el 16.7% opinan lo regular que es esta dimensión, tienen que situar acciones para arreglar mencionada dimensión. Es por ello que se recomienda optimizar el comportamiento de los colaboradores en el cual tiene que ser confiable, amable, capacitados para atender y absolver las dudas en el momento de la atención. Así que, si se optimiza las insuficiencias se estará enriqueciendo la satisfacción.

Quinta: Última dimensión se consideró los resultantes conseguidos a nivel descriptivo, se aprecia un 20.0% de los padres de familia estiman la empatía como regular, teniendo que dirigir actos a fin de corregir la dimensión. Es por ello que se recomienda reformar la atención de los colaboradores de la I.E.P San Juan Bautista, se preocupen por orientar y ayudar con la atención que requiere, una atención personalizada, de manera que se entienda las explicaciones que se den a los padres de familia. O sea, si se arregla las deficiencias en la empatía se estará optimizando la satisfacción.

## **VII. REFERENCIAS**

- Almeida, A.M. Barcos, R.L. & Martín, J.I. (2006). Gestión de la Calidad de los procesos turísticos. Madrid, España: Editorial Síntesis
- Blázquez, B. H. (2001). Técnicas Estadísticas de Investigación Social. Madrid-España: Ediciones Diaz de Santos.
- Casto, H., McGrath, B., Sipple, John W., & Todd, L. (2016). “Community Aware” education policy: Enhancing individual and community vitality. *Education Policy Analysis Archives* (24),1-30.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=275043450029>
- Chiluisa, J. (2015) La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la empresa Yambo Tours de la ciudad de Latacunga. Ambato (Tesis de pregrado, Universidad técnica de Ambato, Latacunga, Ecuador) Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/10085>
- Diario gestión (2014) pulso Perú. Publicado 12 de octubre. Recuperado <https://gestion.pe/noticias/datum-internacional-pulso-peru>
- Diario oficial el peruano (2011) diario oficial del bicentenario el peruano. Publicado 10 de septiembre. Recuperado de <https://elperuano.pe/>
- Duque, E. (2005) La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10 (2),146-162.
- Heizer, J. (2009). Principios de Administración de Operaciones. (7ª ed.). Mexico, Mexico: Pearson Educacion.
- Hernández, R. (2010). Metodología de la Investigación (6ta ed.). México DF, Mexico:Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. (5° Ed.). México D.F., México: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.

- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista P. (2014). Metodología de la Investigación. . México Distrito Federal, México: Mc Graw Hill. Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- ISO 9001. (2008) la investigación de la satisfacción del cliente. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/228452877\\_ISO\\_9001\\_2008\\_y\\_la\\_investigacion\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_del\\_cliente](https://www.researchgate.net/publication/228452877_ISO_9001_2008_y_la_investigacion_de_la_satisfaccion_del_cliente).
- Kotler, P. y Armstrong, G.(2007). Fundamentos de marketing. (6ª ED.). México: Prentice Hall México.
- Kotler, P. y Keller, K.(2010) Dirección de marketing, (12ª. ed.), México: Pearson Educación.
- León, D. (2015) “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el curso de portugués en Centro de Idiomas de SJL, 2015”. (Tesis para obtener el título de licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Cesar Vallejo Lima – Perú)
- Luzadn (2013). Agencia de noticias. Publicado 23 de Octubre [http://www.agenciadenoticias.luz.edu.ve/index.php?option=com\\_content&task=category&sectionid=3&id=22](http://www.agenciadenoticias.luz.edu.ve/index.php?option=com_content&task=category&sectionid=3&id=22)
- Malhotra, N (2014).Investigación de Mercados (5ºed), México: Pearson Education
- Pacheco, A. (2017). “Calidad de servicio y Satisfacción de los clientes en la tienda Starbucks Real Plaza del Centro Cívico, Cercado de Lima, 2017”. (Tesis para obtener el título de licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Cesar Vallejo Lima – Perú)
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). Un modelo conceptual de calidad de servicio y su implicación para futuras investigaciones. Revista de Marketing.49, 41-50.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: Una escala de varios artículos para medir la percepción de los consumidores de un servicio de calidad. Journal of retailing.64(1), 12-40

- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of retailing*.69. 140-147
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1994). More on improving service quality measurement. *Journal of retailing*.58. 111-124.
- Paredes, W., & Paredes, N. (2011). *Investigación en Acción* . Rijabal editores. PNBV..
- Rajimon, J (2009).The complexity of educational quality in the province of misiones. *Scientific Magazine "Vision of the Future"/* 11 (1) [/http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=357935472002\\_2](http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=357935472002_2).
- Ramírez, R., Abreu, J. & Badii, M. (2008). La calidad de servicio y la satisfacción es un mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar determinadas metas. Recuperado de: <https://philpapers.org/rec/RAMEID>.
- Readhead, R. (2015). *Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el centro de salud Arzobispo Loayza de Lurin 2014* (Tesis de grado de Magister, Universidad UNMSM, Lima, Perú).
- Reyes, D. (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 la universidad Católica Andrés Bello – Guatemala).
- Salkind, N. (1999). *Métodos de Investigación*. México: Pearson Educación.
- Sánchez, R. (2014). “La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa el sembrador del cantón quero”. (Tesis para obtener el Título de Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios - universidad técnica de Ambato)
- Silberman, M. (1998). *Aprendizaje Activo: 101 estrategias para enseñar cualquier tema*. Argentina: Editorial Troquel S.A.
- Zambrano, M. (2007) *Una Nueva Fenomenología Acerca De La Educación*. *Praxis Filosófica*, (37), 193-208.

## **ANEXO**

## Anexo 1: Instrumentos

El presente cuestionario está dirigido a los padres de familia de la Institución Educativa San Juan Bautista. El cual se usó la escala de Likert para saber la opinión respecto a la calidad de servicio.

**MM** = Muy Malo  
**M** = Malo  
**R** = Regular  
**B** = Bueno  
**MB** = Muy Bueno

Nº	PREGUNTAS	MM	M	R	B	MB
1.	La Institución Educativa San Juan Bautista cuenta con una infraestructura moderna.	MM	M	R	B	MB
2.	Los profesores de la institución tienen una apariencia pulcra.	MM	M	R	B	MB
3.	Los equipos de la institución tienen la apariencia de ser modernos.	MM	M	R	B	MB
4.	Los elementos materiales relacionados al servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos.	MM	M	R	B	MB
5.	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista concluyen el servicio en el tiempo adecuado.	MM	M	R	B	MB
6.	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista les brinda una información correcta acerca del servicio o producto(libros, uniforme) adquirido.	MM	M	R	B	MB
7.	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista muestran interés al momento de su atención para ayudarlo.	MM	M	R	B	MB
8.	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista realizan bien su trato al momento de su atención.	MM	M	R	B	MB
9.	La institución educativa san juan bautista los colaboradores tienen fallas en sus operaciones.	MM	M	R	B	MB
10.	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, ofrecen un servicio ágil al realizar su atención.	MM	M	R	B	MB
11.	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, atienden de forma amable y con intención a ayudarlo.	MM	M	R	B	MB
12.	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista tienen conocimientos suficientes para absolver todas sus dudas en el momento de la atención.	MM	M	R	B	MB
13.	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, los colaboradores orientan de forma clara a los clientes al momento.	MM	M	R	B	MB
14.	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista tienen un comportamiento confiable.	MM	M	R	B	MB
15.	Siente seguridad al momento de la atención por parte de los colaboradores de la institución educativa san juan bautista.	MM	M	R	B	MB
16.	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, son amables al momento de su atención.	MM	M	R	B	MB
17.	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, están capacitados para atenderlo y absolver sus dudas.	MM	M	R	B	MB
18.	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, se preocupan por orientarlo y ayudarlo con la atención que requiere.	MM	M	R	B	MB
19.	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, comprenden sus necesidades.	MM	M	R	B	MB
20.	En la institución educativa san juan bautista, el horario de atención es adecuada y se ajusta a sus necesidades.	MM	M	R	B	MB
21.	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, ofrecen una atención personalizada.	MM	M	R	B	MB
22.	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, atienden de forma individualizada de manera que entiende las explicaciones dadas.	MM	M	R	B	MB

*Gracias por completar el cuestionario.*

El presente cuestionario está dirigido a los padres de familia de la Institución Educativa San Juan Bautista. El cual se usó la escala de Likert para saber la opinión respecto a la Satisfacción.

**MM** = Muy Malo  
**M** = Malo  
**R** = Regular  
**B** = Bueno  
**MB** = Muy Bueno

Nº	PREGUNTAS	MM	M	R	B	MB
1.	Percibe que el área de atención del cliente es buena.	MM	M	R	B	MB
2.	Percibe que el ambiente o clima laboral de la Institución educativa es bueno.	MM	M	R	B	MB
3.	Usted considera que la Institución educativa San Juan Bautista tiene una buena imagen.	MM	M	R	B	MB
4.	Los colaboradores están atentos a sus consultas	MM	M	R	B	MB
5.	Los colaboradores de la institución educativa San Juan Bautista les da solución a sus dudas o problemas.	MM	M	R	B	MB
6.	El servicio que ofrece la Institución Educativa SJB es bueno.	MM	M	R	B	MB
7.	El colaborador de la institución educativa San Juan Bautista desarrolla su talento.	MM	M	R	B	MB
8.	Cuando solicita información a la institución educativa SJB sobre sus productos (uniforme, libros) o servicios, la respuesta es la adecuada.	MM	M	R	B	MB
9.	Usted tiene algún descuento como resultado de las calificaciones de su hijo en la institución educativa SJB.	MM	M	R	B	MB
10.	En general la atención hacia los padres de familia en la Institución educativa SJB es cálida.	MM	M	R	B	MB
11.	Usted como padre de familia de la Institución Educativa SJB considera que su anterior compra de productos (libros, uniformes) fue la adecuada.	MM	M	R	B	MB
12.	De acuerdo a su experiencia con la Institución Educativa SJB, usted recomendaría a otros padres de familia que matriculen a sus hijos en la Institución.	MM	M	R	B	MB
13.	La Institución Educativa SJB, cumple con las especificaciones de calidad de los servicios	MM	M	R	B	MB
14.	La institución educativa SJB, cumple con la promesa de tiempo de entrega de sus pedidos (libros, uniformes).	MM	M	R	B	MB
15.	La Institución Educativa SJB cumple con la hora programada para la atención de algún acontecimiento.	MM	M	R	B	MB
16.	La Institución Educativa SJB cumple con las promesas y promociones pactadas.	MM	M	R	B	MB
17.	Usted siente que su hijo tiene una atención inmediata cuando sufre un accidente.	MM	M	R	B	MB
18.	El personal le presta atención a sus necesidades en forma oportuna.	MM	M	R	B	MB
19.	El personal de la Institución Educativa SJB está atento durante su compra (uniforme, libros).	MM	M	R	B	MB
20.	La atención de los colaboradores de la Institución Educativa SJB cumple con sus expectativas.	MM	M	R	B	MB
21.	La atención que brindan los colaboradores no es la adecuada.	MM	M	R	B	MB
22.	Usted considera que la información otorgada por el personal de Institución Educativa SJB no es la adecuada durante la atención.	MM	M	R	B	MB
23.	El tiempo de espera es demasiado prolongado.	MM	M	R	B	MB
24.	Usted está satisfecho con el servicio brindado por la Institución Educativa SJB.	MM	M	R	B	MB
25.	El servicio que le ofrece el colegio SJB, satisface sus necesidades.	MM	M	R	B	MB
26.	El personal de la Institución Educativa SJB se esmera en la atención buscando su satisfacción	MM	M	R	B	MB
27.	Usted se encuentra satisfecho respecto a la atención en general.	MM	M	R	B	MB
28.	Usted como padre de familia de la Institución Educativa SJB queda complacido con la atención que recibe de los trabajadores.	MM	M	R	B	MB
29.	Los horarios brindados por la Institución Educativa SJB. van de acuerdo a sus necesidades.	MM	M	R	B	MB
30.	El servicio solicitado tiene una respuesta inmediata.	MM	M	R	B	MB

*Gracias por completar el cuestionario.*

## Anexo 2: Validación de Instrumentos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		N	D	A	N	D	A	N	D	A	
<b>DIMENSIÓN 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO</b>											
1	Percebe que el área de atención del cliente es buena.				✓						
2	Percebe que el ambiente o clima laboral de la Institución educativa es bueno.				✓						
3	Usted considera que la Institución educativa San Juan Bautista tiene una buena imagen.				✓						
4	Los colaboradores están atentos a sus consultas				✓						
5	Los colaboradores de la institución educativa San Juan Bautista les da solución a sus dudas o problemas.				✓						
6	El servicio que ofrece la Institución Educativa SJB es bueno.				✓						
7	El colaborador de la institución educativa San Juan Bautista desarrolla su talento.				✓						
8	Cuando solicita información a la institución educativa SJB sobre sus productos (uniforme, libros) o servicios, la respuesta es la adecuada.				✓						
9	Usted tiene algún descuento como resultado de las calificaciones de su hijo en la institución educativa SJB				✓						
10	En general la atención hacia los padres de familia en la Institución educativa SJB es cálida.				✓						
<b>DIMENSIÓN 2: EXPECTATIVAS</b>											
11	Usted como padre de familia de la Institución Educativa SJB considera que su anterior compra de productos (libros, uniformes) fue la adecuada.				✓						
12	De acuerdo a su experiencia con la Institución Educativa SJB, usted recomendaría a otros padres de familia que matriculen a sus hijos en la Institución.				✓						
13	La Institución Educativa SJB, cumple con las especificaciones de calidad de los servicios				✓						
14	La institución educativa SJB, cumple con el tiempo de entrega de sus pedidos (libros, uniformes).				✓						
15	La Institución Educativa SJB cumple con la hora programada para la atención de algún acontecimiento.				✓						
16	La Institución Educativa SJB cumple con las promesas y promociones pactadas				✓						
17	Usted siente que su hijo tiene una atención inmediata cuando sufre un accidente.				✓						
18	El personal le presta atención a sus necesidades en forma oportuna.				✓						
19	El personal de la Institución Educativa SJB está atento durante su compra (uniforme, libros).				✓						
20	La atención de los colaboradores de la Institución Educativa SJB no cumple con sus expectativas.				✓						
<b>DIMENSIONES / Items</b>											
<b>DIMENSIÓN 3: NIVELES DE SATISFACCIÓN</b>											

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

21	La atención que brindan los colaboradores no es la adecuada.				✓						
22	Usted considera que la información otorgada por el personal de Institución Educativa SJB no es la adecuada durante la atención.				✓						
23	El tiempo de espera en la atención es demasiado prolongado.				✓						
24	Usted está satisfecho con el servicio brindado por la Institución Educativa SJB.				✓						
25	El servicio que le ofrece el colegio SJB, satisface sus necesidades.				✓						
26	Usted considera que el personal de la Institución Educativa SJB se esmera en la atención				✓						
27	Usted se encuentra satisfecho respecto a la atención en general.				✓						
28	Usted como padre de familia de la Institución Educativa SJB queda complacido con la atención que recibe de los trabajadores.				✓						
29	Los horarios brindados por la Institución Educativa SJB, van de acuerdo a sus necesidades.				✓						
30	El servicio solicitado tiene una respuesta inmediata.				✓						

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

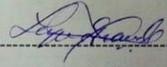
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Gracia Vique, Lopez Estrella ..... DNI: 07539368 .....

Especialidad del validador: Sección y Planificación .....

10 de 10 del 2018

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

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

  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>											
1	La Institución Educativa San Juan Bautista cuenta con una infraestructura moderna.				✓			✓			✓
2	Los profesores de la institución tienen una apariencia pulcra.				✓			✓			✓
3	Los equipos de la institución tienen la apariencia de ser modernos.				✓			✓			✓
4	Los elementos materiales relacionados al servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos.				✓			✓			✓
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>											
5	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista concluyen el servicio en el tiempo adecuado.				✓			✓			✓
6	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista les brinda una información correcta acerca del servicio o producto (libros, uniforme) adquirido.				✓			✓			✓
7	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista muestran interés al momento de su atención para ayudarlo.				✓			✓			✓
8	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista realizan bien su trato al momento de su atención.				✓			✓			✓
9	La institución educativa san juan bautista los colaboradores tienen fallas en sus operaciones.				✓			✓			✓
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>											
10	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, ofrecen un servicio ágil al realizar su atención.				✓			✓			✓
11	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, atienden de forma amable y con intención a ayudarlo.				✓			✓			✓
12	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista tienen conocimientos suficientes para absolver todas sus dudas en el momento de la atención.				✓			✓			✓
13	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, los colaboradores orientan de forma clara a los clientes al momento.				✓			✓			✓
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>											
14	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista tienen un comportamiento confiable.				✓			✓			✓
15	Siente seguridad al momento de la atención por parte de los colaboradores de la institución educativa san juan bautista.				✓			✓			✓
16	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, son amables al momento de su atención.				✓			✓			✓
17	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, están capacitados para atenderlo y absolver sus dudas.				✓			✓			✓
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>											
18	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, se preocupan por orientarlo y ayudarlo con la atención que requiere.				✓			✓			✓

19	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, comprenden sus necesidades.				✓			✓			✓
20	En la institución educativa san juan bautista, el horario de atención es adecuada y se ajusta a sus necesidades.				✓			✓			✓
21	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, ofrecen una atención personalizada.				✓			✓			✓
22	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, atienden de forma individualizada de manera que entienda las explicaciones dadas.				✓			✓			✓

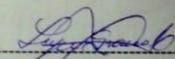
**Observaciones:** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:** Graña Cortés, Luis Esthu    **DNI:** 075 39368
**Especialidad del validador:** gestión y planificación
10 de 10 del 2018

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

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

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
<b>DIMENSION 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO</b>											
1	Percibe que el área de atención del cliente es buena.			✓			✓			✓	
2	Percibe que el ambiente o clima laboral de la Institución educativa es bueno.			✓			✓			✓	
3	Usted considera que la Institución educativa San Juan Bautista tiene una buena imagen.			✓			✓			✓	
4	Los colaboradores están atentos a sus consultas			✓			✓			✓	
5	Los colaboradores de la institución educativa San Juan Bautista les da solución a sus dudas o problemas.			✓			✓			✓	
6	El servicio que ofrece la Institución Educativa SJB es bueno			✓			✓			✓	
7	El colaborador de la institución educativa San Juan Bautista desarrolla su talento.			✓			✓			✓	
8	Cuando solicita información a la Institución educativa SJB sobre sus productos (uniforme, libros) o servicios, la respuesta es la adecuada			✓			✓			✓	
9	Usted tiene algún descuento como resultado de las calificaciones de su hijo en la institución educativa SJB.			✓			✓			✓	
10	En general la atención hacia los padres de familia en la Institución educativa SJB es cálida.			✓			✓			✓	
<b>DIMENSION 2: EXPECTATIVAS</b>											
11	Usted como padre de familia de la Institución Educativa SJB considera que su anterior compra de productos (libros, uniformes) fue la adecuada.			✓			✓			✓	
12	De acuerdo a su experiencia con la Institución Educativa SJB, usted recomendaría a otros padres de familia que matriculen a sus hijos en la Institución.			✓			✓			✓	
13	La Institución Educativa SJB, cumple con las especificaciones de calidad de los servicios			✓			✓			✓	
14	La institución educativa SJB, cumple con el tiempo de entrega de sus pedidos (libros, uniformes).			✓			✓			✓	
15	La Institución Educativa SJB cumple con la hora programada para la atención de algún acontecimiento.			✓			✓			✓	
16	La Institución Educativa SJB cumple con las promesas y promociones pactadas.			✓			✓			✓	
17	Usted siente que su hijo tiene una atención inmediata cuando sufre un accidente.			✓			✓			✓	
18	El personal le presta atención a sus necesidades en forma oportuna.			✓			✓			✓	
19	El personal de la Institución Educativa SJB está atento durante su compra (uniforme, libros).			✓			✓			✓	
20	La atención de los colaboradores de la Institución Educativa SJB no cumple con sus expectativas.			✓			✓			✓	
<b>DIMENSIONES / Items</b>											
<b>DIMENSION 3: NIVELES DE SATISFACCIÓN</b>											



21	La atención que brindan los colaboradores no es la adecuada.			✓			✓			✓	
22	Usted considera que la información otorgada por el personal de Institución Educativa SJB no es la adecuada durante la atención.			✓			✓			✓	
23	El tiempo de espera en la atención es demasiado prolongado.			✓			✓			✓	
24	Usted está satisfecho con el servicio brindado por la Institución Educativa SJB.			✓			✓			✓	
25	El servicio que le ofrece el colegio SJB, satisface sus necesidades.			✓			✓			✓	
26	Usted considera que el personal de la Institución Educativa SJB se esmera en la atención			✓			✓			✓	
27	Usted se encuentra satisfecho respecto a la atención en general.			✓			✓			✓	
28	Usted como padre de familia de la Institución Educativa SJB queda complacido con la atención que recibe de los trabajadores.			✓			✓			✓	
29	Los horarios brindados por la Institución Educativa SJB, van de acuerdo a sus necesidades.			✓			✓			✓	
30	El servicio solicitado tiene una respuesta inmediata.			✓			✓			✓	

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. I Mg: EDUARDO LAUREANO LINO GAMARRA DNI: 32650876

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR - Y - MATEMÁTICA E INFORMÁTICA

10 de 10 del 2018

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

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

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>														
1	La Institución Educativa San Juan Bautista cuenta con una infraestructura moderna.				✓				✓					✓
2	Los profesores de la institución tienen una apariencia pulcra.													
3	Los equipos de la institución tienen la apariencia de ser modernos.													
4	Los elementos materiales relacionados al servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos.				✓				✓					✓
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>														
5	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista concluyen el servicio en el tiempo adecuado.				✓				✓					✓
6	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista les brinda una información correcta acerca del servicio o producto (libros, uniforme) adquirido.				✓				✓					✓
7	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista muestran interés al momento de su atención para ayudarlo.				✓				✓					✓
8	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista realizan bien su trato al momento de su atención.				✓				✓					✓
9	La institución educativa san juan bautista los colaboradores tienen fallas en sus operaciones.				✓				✓					✓
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>														
10	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, ofrecen un servicio ágil al realizar su atención.				✓				✓					✓
11	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, atienden de forma amable y con intención a ayudarlo.				✓				✓					✓
12	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista tienen conocimientos suficientes para absolver todas sus dudas en el momento de la atención.				✓				✓					✓
13	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, los colaboradores orientan de forma clara a los clientes al momento.				✓				✓					✓
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>														
14	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista tienen un comportamiento confiable.				✓				✓					✓
15	Siente seguridad al momento de la atención por parte de los colaboradores de la institución educativa san juan bautista.				✓				✓					✓
16	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, son amables al momento de su atención.				✓				✓					✓
17	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, están capacitados para atenderlo y absolver sus dudas.				✓				✓					✓
<b>DIMENSIÓN 3: EMPATÍA</b>														
18	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, se preocupan por orientarlo y ayudarlo con la atención que requiere.				✓				✓					✓



19	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, comprenden sus necesidades.				✓				✓					✓
20	En la institución educativa san juan bautista, el horario de atención es adecuada y se ajusta a sus necesidades.				✓				✓					✓
21	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, ofrecen una atención personalizada.				✓				✓					✓
22	Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, atienden de forma individualizada de manera que entienda las explicaciones dadas.				✓				✓					✓

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: EDGAR LAUREANO LINO GAMARRA DNI: 32680876

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR - 7 - MATEMÁTICA E INFORMÁTICA

10 de 10 del 2018

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

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

[Handwritten signature]

Firma del Experto Informante. Especialidad



### Anexo 4: Tabla de Especificaciones

Variables	Dimensiones	Indicadores	Peso %	Nº de Ítems	Ítems
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura</li> <li>- Apariencia personal</li> <li>- Equipos</li> <li>- Materiales</li> </ul>	18.1%	4	1. ¿ La Institución Educativa San Juan Bautista cuenta con una infraestructura moderna.? 2. ¿ Los profesores de la institución tienen una apariencia pulcra.? 3. ¿ Los equipos de la institución tienen la apariencia de ser modernos.? 4. ¿ Los elementos materiales relacionados al servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos.?
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectividad</li> <li>- Información correcta</li> <li>- Interés</li> <li>- Transacción correcta</li> </ul>	22.7%	5	5. ¿Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista concluyen el servicio en el tiempo adecuado.? 6. ¿Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista les brinda una información correcta acerca del servicio o producto(libros, uniforme) adquirido? 7. Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista muestran interés al momento de su atención para ayudarlo? 8. ¿Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista realizan bien su trato al momento de su atención? 9. ¿La institución educativa san juan bautista los colaboradores tienen fallas en sus operaciones?
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención ágil</li> <li>- Predisposición</li> <li>- Conocimiento</li> <li>- Orientación</li> </ul>	18.1%	4	10. ¿Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, ofrecen un servicio ágil al realizar su atención? 11. ¿Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, atienden de forma amable y con intención a ayudarlo? 12. ¿Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista tienen conocimientos suficientes para absolver todas sus dudas en el momento de la atención? 13. ¿Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, los colaboradores orientan de forma clara a los clientes al momento?
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza</li> <li>- Credibilidad</li> <li>- Cortesía</li> <li>- Experiencia</li> </ul>	18.1%	4	14. ¿ Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista tienen un comportamiento confiable? 15. ¿Siente seguridad al momento de la atención por parte de los colaboradores de la institución educativa san juan bautista? 16. ¿Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, son amables al momento de su atención? 17. ¿Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, están capacitados para atenderlo y absolver sus dudas?
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión al usuario</li> <li>- Accesibilidad</li> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Comunicación</li> </ul>	22.7%	5	18. ¿Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, se preocupan por orientarlo y ayudarlo con la atención que requiere? 19. ¿Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, comprenden sus necesidades? 20. ¿En la institución educativa san juan bautista, el horario de atención es adecuada y se ajusta a sus necesidades? 21. ¿Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, ofrecen una atención personalizada? 22. ¿Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, atienden de forma individualizada de manera que entiende las explicaciones dadas?

Variables	Dimensiones	Indicadores	Peso %	Nº de Ítems	Ítems
SATISFACCIÓN	Rendimiento Percibido	- Percepción del cliente - Resultados por el servicio	45.4%	10	01. ¿Percibe que el área de atención del cliente es buena? 02. ¿Percibe que el ambiente o clima laboral de la Institución educativa es bueno? 03. ¿Usted considera que la Institución educativa San Juan Bautista tiene una buena imagen? 04. ¿Los colaboradores están atentos a sus consultas? 05. ¿Los colaboradores de la institución educativa San Juan Bautista les da solución a sus dudas o problemas? 06. ¿El servicio que ofrece la Institución Educativa SJB es bueno? 07. ¿El colaborador de la institución educativa San Juan Bautista desarrolla su talento? 08. ¿Cuando solicita información a la institución educativa SJB sobre sus productos (uniforme, libros) o servicios, la respuesta es la adecuada? 09. ¿Usted tiene algún descuento como resultado de las calificaciones de su hijo en la institución educativa SJB? 10. ¿En general la atención hacia los padres de familia en la Institución educativa SJB es cálida?
	Expectativas	- Experiencia de compras anteriores - Promesas cumplidas - Atención inmediata.	45.4%	10	¿ 11. ¿Usted como padre de familia de la Institución Educativa SJB considera que su anterior compra de productos (libros, uniformes) fue la adecuada? 12. ¿De acuerdo a su experiencia con la Institución Educativa SJB, usted recomendaría a otros padres de familia que matriculen a sus hijos en la Institución? 13. ¿La Institución Educativa SJB, cumple con las especificaciones de calidad de los servicios? 14. ¿La institución educativa SJB, cumple con el tiempo de entrega de sus pedidos (libros, uniformes)? 15. ¿La Institución Educativa SJB cumple con la hora programada para la atención de algún acontecimiento? 16. ¿La Institución Educativa SJB cumple con las promesas y promociones pactadas? 17. ¿Usted siente que su hijo tiene una atención inmediata cuando sufre un accidente.? 18. ¿El personal le presta atención a sus necesidades en forma oportuna? 19. ¿El personal de la Institución Educativa SJB está atento durante su compra (uniforme, libros)? 20. ¿La atención de los colaboradores de la Institución Educativa SJB no cumple con sus expectativas?
	Niveles de Satisfacción	- Insatisfecho - Satisfecho - Complacencia	45.4%	10	21. ¿La atención que brindan los colaboradores no es la adecuada? 22. ¿Usted considera que la información otorgada por el personal de Institución Educativa SJB no es la adecuada durante la atención? 23. ¿El tiempo de espera en la atención es demasiado prolongado? 24. ¿Usted está satisfecho con el servicio brindado por la Institución Educativa SJB? 25. ¿El servicio que le ofrece el colegio SJB, satisface sus necesidades? 26. ¿Usted considera que el personal de la Institución Educativa SJB se esmera en la atención? 27. ¿Usted se encuentra satisfecho respecto a la atención en general? 28. ¿Usted como padre de familia de la Institución Educativa SJB queda complacido con la atención que recibe de los trabajadores? 29. ¿Los horarios brindados por la Institución Educativa SJB, van de acuerdo a sus necesidades? 30. ¿El servicio solicitado tiene una respuesta inmediata.?

## Anexo 5: Detalle de Confiabilidad del Instrumento

Variable Calidad de servicio.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	N de elementos
,776	22

	Estadísticas de total de elemento			Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	
1. La Institución Educativa San Juan Bautista cuenta con una infraestructura moderna.	77,50	107,780	,608	,748
2. Los profesores de la institución tienen una apariencia pulcra.	77,47	112,321	,646	,753
3. Los equipos de la institución tienen la apariencia de ser modernos.	77,07	113,894	,552	,757
4. Los elementos materiales relacionados al servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos.	77,53	125,406	-,036	,789
5. Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista concluyen el servicio en el tiempo adecuado.	77,43	113,809	,379	,764
6. Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista les brinda una información correcta acerca del servicio o producto(libros, uniforme) adquirido.	77,17	117,701	,518	,763
7. Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista muestran interés al momento de su atención para ayudarlo.	77,53	122,897	,162	,775
8. Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista realizan bien su trato al momento de su atención.	77,47	107,846	,676	,746
9. La institución educativa san juan bautista los colaboradores tienen fallas en sus operaciones.	77,47	110,423	,718	,748
10. Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, ofrecen un servicio ágil al realizar su atención.	77,63	109,050	,471	,757
11. Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, atienden de forma amable y con intención a ayudarlo.	77,20	112,502	,494	,758
12. Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista tienen conocimientos suficientes para absolver todas sus dudas en el momento de la atención.	77,37	113,456	,497	,758
13. Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, los colaboradores orientan de forma clara a los clientes al momento.	77,93	118,775	,196	,776
14. Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista tienen un comportamiento confiable.	77,57	110,419	,525	,755

15. Siente seguridad al momento de la atención por parte de los colaboradores de la institución educativa san juan bautista.	77,33	113,175	,559	,756
16. Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, son amables al momento de su atención.	77,73	125,894	-,063	,794
17. Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, están capacitados para atenderlo y absolver sus dudas.	77,57	123,029	,042	,785
18. Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, se preocupan por orientarlo y ayudarlo con la atención que requiere.	77,83	122,853	,027	,789
19. Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, comprenden sus necesidades.	78,07	117,623	,201	,777
20. En la institución educativa san juan bautista, el horario de atención es adecuada y se ajusta a sus necesidades.	78,10	126,532	-,090	,801
21. Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, ofrecen una atención personalizada.	77,17	115,260	,360	,766
22. Los colaboradores de la institución educativa san juan bautista, atienden de forma individualizada de manera que entiende las explicaciones dadas.	77,77	109,538	,462	,758

## Variable Satisfacción del cliente

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cron Bach    N de elementos

,896

30

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Percibe que el área de atención del cliente es buena.	109,27	262,775	,710	,888
2. Percibe que el ambiente o clima laboral de la Institución educativa es bueno.	109,57	281,673	,219	,899
3. Usted considera que la Institución educativa San Juan Bautista tiene una buena imagen.	109,40	292,651	,128	,897
4. Los colaboradores están atentos a sus consultas	109,40	284,854	,190	,899
5. Los colaboradores de la institución educativa San juan Bautista les da solución a sus dudas o problemas.	109,53	283,101	,230	,898
6. El servicio que ofrece la Institución Educativa SJB es bueno.	109,13	275,846	,548	,892
7. El colaborador de la institución educativa San Juan Bautista desarrolla su talento.	109,50	276,186	,381	,895
8. Cuando solicita información a la institución educativa SJB sobre sus productos (uniforme, libros) o servicios, la respuesta es la adecuada.	109,13	277,067	,353	,896
9. Usted tiene algún descuento como resultado de las calificaciones de su hijo en la institución educativa SJB.	109,27	262,775	,710	,888

10. En general la atención hacia los padres de familia en la Institución educativa SJB es cálida.	109,57	281,673	,219	,899
11. Usted como padre de familia de la Institución Educativa SJB, considera que su anterior compra de productos (libros, uniformes) fue la adecuada.	109,40	292,651	,128	,897
12. De acuerdo a su experiencia en la Institución Educativa SJB, usted recomendaría a otros padres de familia que matriculen a sus hijos en la Institución.	108,87	278,965	,452	,893
13. La Institución Educativa SJB, cumple con las especificaciones de calidad de los servicios.	108,83	278,175	,488	,893
14. La institución educativa SJB, cumple con la promesa de tiempo de entrega de sus pedidos (libros, uniformes).	109,03	280,372	,495	,893
15. La Institución Educativa SJB cumple con la hora programada para la atención de algún acontecimiento.	109,27	265,012	,670	,888
16. La Institución Educativa SJB cumple con las promesas y promociones pactadas.	109,23	275,979	,591	,891
17. Usted siente que su hijo tiene una atención inmediata cuando sufre un accidente.	108,83	275,395	,600	,891
18. El personal le presta atención a sus necesidades en forma oportuna.	109,30	292,146	,036	,901
19. El personal de la Institución Educativa SJB está atento durante su compra (uniforme, libros).	109,20	270,875	,532	,892
20. La atención de los colaboradores de la Institución Educativa SJB no cumple con sus expectativas.	108,93	281,284	,578	,893
21. La atención que brindan los colaboradores no es la adecuada	109,30	289,095	,231	,896
22. Usted considera que la información otorgada por el personal de Institución Educativa SJB no es la adecuada durante la atención.	109,23	266,148	,712	,888
23. El tiempo de espera en la atención es demasiado prolongado.	109,23	270,487	,746	,889
24. Usted está satisfecho con el servicio brindado por la Institución Educativa SJB.	109,40	268,922	,491	,893
25. El servicio que le ofrece el colegio SJB, satisface sus necesidades.	108,97	271,423	,589	,891
26. Usted considera que el personal de la Institución Educativa SJB se esmera en la atención.	109,13	274,423	,552	,891
27. Usted se encuentra satisfecho respecto a la atención en general.	109,70	280,620	,298	,896
28. Usted como padre de familia de la Institución Educativa SJB queda complacido con la atención que recibe de los trabajadores.	109,33	268,768	,599	,890
29. Los horarios brindados por la Institución Educativa SJB. van de acuerdo a sus necesidades.	109,10	274,125	,611	,891
30. El servicio solicitado tiene una respuesta inmediata.	108,93	267,318	,714	,888

## Anexo 6: Base de datos de las variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 66 de 66 variables

	V1D1t1	V1D1t2	V1D1t3	V1D2t4	V1D2t5	V1D2t6	V1D2t7	V1D2t8	V1D2t9	V1D2t10	V1D2t11	V1D2t12	V1D1t13	V1D1t14	V1D1t15	V1D2t16	V
1	2	2	4	3	4	5	4	5	4	5	4	1	4	5	3	2	
2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	
3	2	3	4	4	3	3	3	1	3	1	3	4	2	3	3	2	
4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	1	4	3	1	3	5		
5	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	
6	2	3	3	3	2	3	4	1	2	1	3	2	3	2	3	5	
7	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	
8	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	
9	3	3	3	3	3	4	4	1	3	2	4	4	2	1	3	5	
10	2	2	4	3	4	5	4	5	4	5	4	1	4	5	3	2	
11	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	5		
12	2	3	4	4	3	3	3	1	3	1	3	4	2	3	3	2	
13	2	3	3	4	3	3	3	2	3	1	4	3	1	3	5		
14	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2		
15	2	3	3	3	2	3	4	1	2	1	3	2	3	2	3	5	
16	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	
17	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	
18	3	3	3	3	3	4	4	1	3	2	4	4	2	1	3	5	
19	5	1	4	3	4	5	1	5	4	5	4	5	4	5	1	4	
20	1	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	
21	2	5	4	3	4	5	4	5	4	1	4	5	4	5	5	4	
22	5	4	1	5	5	4	4	4	1	1	5	4	5	4	5	3	

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1D1t1	Número	1	0	1. La Institució...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
2	V1D1t2	Número	1	0	2. Los profesor...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
3	V1D1t3	Número	1	0	3. Los equipos ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
4	V1D2t4	Número	1	0	4. Los element...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
5	V1D2t5	Número	1	0	5. Los colabora...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
6	V1D2t6	Número	1	0	6. Los colabora...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
7	V1D2t7	Número	1	0	7. Los colabora...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
8	V1D2t8	Número	1	0	8. Los colabora...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
9	V1D2t9	Número	1	0	9. La institució...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
10	V1D2t10	Número	1	0	10. Los colabor...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
11	V1D2t11	Número	1	0	11. Los colabor...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
12	V1D2t12	Número	1	0	12. Los colabor...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
13	V1D1t13	Número	1	0	13. Los colabor...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
14	V1D1t14	Número	1	0	14. Los colabor...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
15	V1D1t15	Número	1	0	15. Siente segu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
16	V1D2t16	Número	1	0	16. Los colabor...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
17	V1D2t17	Número	1	0	17. Los colabor...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
18	V1D2t18	Número	1	0	18. Los colabor...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
19	V1D2t19	Número	1	0	19. Los colabor...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
20	V1D2t20	Número	1	0	20. En la institu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
21	V1D2t21	Número	1	0	21. Los colabor...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
22	V1D2t22	Número	1	0	22. Los colabor...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
23	SUMAD1	Número	1	0	ELEMENTOS T...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
24	SUMAD2	Número	1	0	FIABILIDAD	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
25	SUMAD3	Número	1	0	CIUDADANOS	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 66 de 66 variables

	SUMAD1	SUMAD2	SUMAD3	SUMAD4	SUMAD5	SUMAV1	V1D1_CO D	V1D2_CO D	V1D3_CO D	V1D4_CO D	V1D5_CO D	V1_COD	V2D1t1	V2D1t2	V2D1t3
1	11	22	14	12	9	68	3	5	4	3	1	3	4	2	3
2	13	15	11	12	18	69	3	3	3	3	4	3	2	3	3
3	13	13	10	13	9	58	3	2	2	3	1	3	2	2	4
4	12	14	11	11	17	65	3	3	3	3	3	3	2	3	4
5	13	14	8	13	22	70	3	3	2	3	5	3	2	3	4
6	11	12	9	13	11	56	3	2	2	3	2	2	2	3	4
7	12	14	13	13	22	74	3	3	3	3	5	3	2	4	3
8	12	16	11	12	21	72	3	3	3	3	4	3	2	4	3
9	12	15	12	12	15	66	3	3	3	3	3	3	2	4	3
10	11	22	14	12	9	68	3	5	4	3	1	3	4	2	3
11	13	15	11	12	18	69	3	3	3	3	4	3	2	3	3
12	13	13	10	13	9	58	3	2	2	3	1	3	2	2	4
13	12	14	11	11	17	65	3	3	3	3	3	3	2	3	4
14	13	14	8	13	22	70	3	3	2	3	5	3	2	3	4
15	11	12	9	13	11	56	3	2	2	3	2	2	2	3	4
16	12	14	13	13	22	74	3	3	3	3	5	3	2	4	3
17	12	16	11	12	21	72	3	3	3	3	4	3	2	4	3
18	12	15	12	12	15	66	3	3	3	3	3	3	2	4	3
19	13	19	18	13	13	76	3	4	5	3	2	4	4	1	3
20	13	22	19	18	17	89	3	5	5	5	3	4	4	5	3
21	14	22	14	19	15	84	4	5	4	5	3	4	4	5	3
22	15	18	15	15	11	74	4	4	4	4	2	3	5	1	4

Vista de datos Vista de variables



Acta

Con fecha 02 de julio del 2018, siendo las 8:30 a.m., se reunieron en la oficina de la Dirección, el Director Lic. Albino Claudio Ceferino, la Coordinadora Académica Lic. María Nelly Haro Mirano, el Coordinador de Tutoría Lic. Jorge Guardia Lastra, la Psicóloga Shirley Rosmary Robles Morales y el profesor Lic. Luis Matta Andía, con el objeto de evaluar y tomar acuerdos acerca del conflicto surgido entre los alumnos Daniel Chumpitazi Rodríguez y Brayan Aranda Matter el día 28 de junio a horas 9:36 am, en circunstancias en que el profesor dictaba sus clases y trabajaba en la pizarra, ambos alumnos se agredieron físicamente en el aula, siendo separados por el profesor.

Habiéndose recibido los informes del profesor Luis Matta Andía se procedió a hacer el análisis de los hechos: se verificó que si los hechos ocurrieron en el aula en presencia de todos los alumnos, quienes no actuaron para evitarlo ni para separarlos, muy por el contrario, uno o dos alumnos promovían de palabra el enfrentamiento, por lo que también, debe ser motivo de castarlos después. El profesor trató de poner orden, pero sin resultados positivos, motivo por el cual se solicitó la intervención del Instructor Manuel Valbanueva Cano, quien se los llevó a los protagonistas.

En consecuencia, debido a la gravedad de la falta se acordó tomar las siguientes medidas:

- 1.- Llamar la atención a los alumnos en mención para que asuman sus responsabilidades teniendo en cuenta que ya son estudiantes del 5<sup>to</sup> Año de Secundaria.
- 2.- Conforme al Reglamento Interno de la I.E.P. se sanciona retirándole el cordón de Sub-Brigadier al alumno Daniel Chumpitazi Rodríguez por un periodo de dos meses julio y agosto.



3.- En cuanto al alumno Brayan Aranda Mattos se le sanciona con suspensión de clases por tres (3) días 4, 5, 6 de julio con conocimiento de su señor padre.

Enseguida se levanta la reunión, siendo las 9:40 a.m., dejando anotado este incidente en el Registro de SISEVE para los fines que el caso lo amerite.



*[Handwritten signature]*

-Reunión para padres de Familia para brindar información acerca de los alumnos



-Apariencia del personal de la Institución Educativa San Juan Bautista



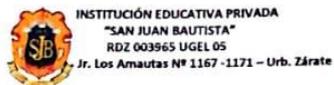
- Atención personalizada y orientación al padre de familia



- Evidencia de las encuestas realizadas



-Relación de nombres de los Colaboradores de la I.E.P. SAN JUAN BAUTISTA.



RELACIÓN DEL PERSONAL DE LA I.E.P. "SAN JUAN BAUTISTA" – 2018

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	
01	CLAUDIO CEFERINO, Albino	
02	HARO MIÑANO, María Nelly	
03	GUARDIA LASTRA, Jorge Félix	
04	CASTAÑEDA TAPAIA, Esmilda Beatriz	
05	SANTE FLORES, Helen Florelli	
06	CASANCA FLORES, Rosa María	
07	Montes MONTES, Sara del Pilar	
08	RAFAEL CONTRERAS, Jeny	
09	CABEZAS MEDINA, Erika María	
10	PEÑA ROJAS, Maritza Karola	
11	VALENZUELA CARRASCO, José Carlos	
12	BOHÓRQUEZ CHICASACA, Dalia Gisela	
13	CABEZAS MEDINA, Rosario del Carmen	
14	ALBINO GARCÍA, Santiago Miguel	
15	HUILICA SURCO, José Luis	
16	VELÁSQUEZ ROMERO, Marilú Emilia Yolanda.	
17	MATTA ANDÍA, Luis Felipe	
18	JESUSI BRUNO, Isidora	
19	TORRE ORTEGA, Rafael Alberto	
20	MANDUJANO LÓPEZ, Hugo David	
21	VILLANUEVA TORIBIO, Saúl Cristóbal	
22	ROJAS TUESTA, Saúl Homer	
23	VILLANUEVA CANO, Manuel	
24	CLAUDIO HARO, Johanna Aracely	
25	ROBLES MORALES, Shirilly Rosmery	
26	VERDE ANTONIO, Cyndi Rosali	
27	QUISPE HUAMANI, Karina Soledad	
28	PERALTA VELÁSQUEZ, Nataly Dayana	
29	CHUMPITAZI RUEDA, Rosa María	
30	ECHEVARRIA ROMERO, Clara	
31	CORTEZ QUILCA, Luisa	
32	RAMOS FERNÁNDEZ, María	
33	RAMIREZ FERNÁNDEZ, Eusebio	
34	VÁSQUEZ SARMIENTO, Víctor	

Zárate, abril 2018



*M. Nelly Haro Miñano*  
**Dic. María Nelly Haro Miñano**  
 COORDINADORA ACADÉMICA

**CUADRO DE COMISIONES DE TRABAJO DE LA I.E.P "SAN JUAN BAUTISTA"**

N°	COMISIONES	RESPONSABLES	FUNCIONES
1	Comisión de Actualización de los documentos de gestión (PEI, PAT, PCI, RI, PGRD)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección</li> <li>• Coordinación Académica</li> <li>• Jorge Guardia Lastra</li> <li>• Saúl Villanueva Toribio</li> <li>• Sara del Pilar, Montes Montes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiza a los docentes por equipos y dirige la actualización de los documentos de gestión</li> </ul>
2	Comisión de Imagen Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Johanna Aracely Claudio Haro</li> <li>• Clara Echevarría Romero</li> <li>• Santiago Albino García</li> <li>• Rosa María Chumptazi Rueda</li> <li>• José Luis Huilica Surco</li> <li>• Dalia Bohórquez Chicasaca</li> <li>• María Nelly Haro Miñano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve la Identidad Institucional</li> <li>• Desarrolla la buena imagen entre los docentes y estudiantes (uso correcto del uniforme)</li> <li>• Promueve el buen trato entre los docentes, estudiantes y padres de familia</li> <li>• Lleva el registro de los onomásticos de los promotores, y la comunidad educativa</li> <li>• Vela por el mantenimiento, limpieza y el orden en la infraestructura de la IEP</li> <li>• Promueve las actividades de la IEP haciendo uso de las páginas virtuales (redes Sociales)</li> <li>• Difunden las diversas actividades realizadas por la Institución</li> <li>• Realiza el marketing institucional</li> <li>• Coordina con las comisiones del Calendario Cívico Escolar</li> <li>• Realiza alianzas con otras instituciones</li> <li>• Mantiene al día el boletín informativo institucional</li> <li>• Coordina con los tutores sobre citaciones o informes a los padres de familia</li> </ul>
3	Comisión de Gestión de Riesgo y Desastre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saúl Rojas Tuesta</li> <li>• Jenny Rafael Contreras</li> <li>• Rosa Chumptazi Rueda</li> <li>• Inicial auxiliares</li> <li>• Clara Echevarría Romero</li> <li>• Saúl Villanueva Toribio</li> <li>• Johanna Claudio Haro</li> <li>• Eusebio Ramírez Fernández</li> <li>• Manuel Villanueva Cano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiza a los líderes escolares</li> <li>• Planifica y ejecuta los simulacros y simulaciones de desastres dispuestos por el INDECI, MED, UGEL, y MUNICIPALIDAD</li> <li>• Capacita a las brigadas en acciones antes, durante y después de riesgos</li> </ul>
4	Comisión de Calendario Cívico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• María Nelly Haro Miñano</li> <li>• Jorge Guardia Lastra</li> <li>• Mariú Velásquez Romero</li> <li>• Jenny Rafael Contreras</li> <li>• Sara del Pilar, Montes Montes</li> <li>• Johanna Aracely Claudio Haro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorea el cumplimiento del calendario cívico</li> <li>• Elabora una ficha de seguimiento y control</li> <li>• Coordina con la Comisión de Imagen Institucional</li> </ul>
5	Comisión de Municipio Escolar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erika Cabezas Medina</li> <li>• Karola Peña Rojas</li> <li>• Rosa María Casanca Flores</li> <li>• Rafael Alberto Torre ortega</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiza y asesora al Municipio Escolar</li> <li>• Promueve la participación democrática</li> </ul>

### - Cuadro de trabajo

**CUADRO DE TRABAJO**

N°	COMISIONES	RESPONSABLES	FUNCIONES
6	Comisión Defensoría del Niño y Adolescente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betty Aydé Cajachagua Gilio</li> <li>• José Carlos Valenzuela carrasco</li> <li>• Director</li> <li>• María Nelly Haro Miñano</li> <li>• Jorge Guardia Lastra</li> <li>• Psicóloga</li> <li>• Rosa María Casanca Flores</li> <li>• Manuel Villanueva Cano</li> <li>• Karina Rosmery Benites Olivera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina con las defensorías y las Brigadas</li> <li>• Organiza y asesora a la Defensoría del niño y Adolescente</li> <li>• Coordina con Siseve</li> <li>• Coordina con el Municipio Escolar y el TOE.</li> </ul>
7	Comisión de Enfoque Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saúl Villanueva Toribio</li> <li>• Saúl Rojas Tuesta</li> <li>• Jorge Guardia Lastra</li> <li>• María Nelly Haro Miñano</li> <li>• Erika Cabezas Medina</li> <li>• Helen Fiorelli, Senté Robles</li> <li>• Mariú Velásquez Romero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiza las Brigadas de Ecología y coordina con el Municipio escolar</li> <li>• Promueve el cuidado y protección del ambiente y el uso del cuidado de los tachos y el uso correcto del agua y energía eléctrica.</li> </ul>
8	Comisión de Tutoría (TOE) y Convivencia Escolar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saúl Villanueva Toribio</li> <li>• María Nelly Haro Miñano</li> <li>• Jorge Guardia Lastra</li> <li>• Psicóloga</li> <li>• Tutores</li> <li>• Manuel Villanueva Cano</li> <li>• Karina Rosmery Benites Olivera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina con todos los tutores y promueve un buen clima institucional y el buen trato de los educandos</li> <li>• Apoya la escuela de familia</li> <li>• Coordina con el Departamento de Psicología</li> </ul>
9	Comisión del Plan lector	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jorge Guardia Lastra</li> <li>• Dalia Gisela, Bohórquez Chicasaca</li> <li>• Karola Peña Rojas</li> <li>• Helen Fiorelli, Santé Robles</li> <li>• Saúl Villanueva Toribio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiza y ejecuta las actividades que promueve el hábito de la lectura entre los educandos</li> <li>• Elabora un proyecto del Plan lector con los textos a leer durante el año.</li> </ul>
10	Comisión de Biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalia Gisela, Bohórquez Chicasaca</li> <li>• Isidora Jesusi Bruno</li> <li>• Rosario Cabezas Medina</li> <li>• Auxiliares de Inicial</li> <li>• Johanna Aracely Claudio Haro</li> <li>• Jorge Guardia Lastra</li> <li>• Coordinadora Académica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiza y supervisa en físico y virtual la biblioteca y videoteca.</li> </ul>
11	Comisión de Control de Ambientación Y Periódicos Murales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Johanna Aracely Claudio Haro</li> <li>• Jorge Guardia Lastra</li> <li>• Coordinadora Académica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina y controla el cumplimiento mensual de los periódicos murales de las aulas y de los pisos.</li> <li>• Elabora una ficha de seguimiento.</li> <li>• Promueve la buena presentación de las aulas.</li> </ul>
12	Comisión de Primeros Auxilios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rosa María Chumptazi Rueda</li> <li>• Rosario Cabezas Medina</li> <li>• Isidora Jesusi Bruno</li> <li>• Hugo David Mandujano López</li> <li>• Karina Rosmery, Benites Olivera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiza el tópico y mantiene equipado el botiquín central de la IEP para atender los casos de emergencia</li> <li>• Supervisa el equipamiento permanente de los botiquines al nivel de aula</li> <li>• Es integrante de la Brigada de Primeros Auxilios de Gestión de Riesgo</li> </ul>
13	Comisión de Control de Disciplina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructor</li> <li>• Auxiliar de Primaria</li> <li>• Auxiliares de Inicial</li> <li>• Rafael Torre Ortega</li> <li>• Hugo David Mandujano López</li> <li>• Betty Cajachagua Gilio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vela por el cumplimiento del Reglamento Interno y Directivas</li> <li>• Coordina con los líderes escolares el cumplimiento de sus funciones</li> </ul>

**CUADRO DE TRABAJO**

N°	COMISIONES	RESPONSABLES	FUNCIONES
14	Comisión de actividades y agasajos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luis Felipe Matta Andía</li> <li>• Esmilda Castañeda</li> <li>• Clara Echevarría</li> <li>• Betty Cajachagua Giglio</li> <li>• Hugo David Mandujano López</li> <li>• Auxiliares de Inicial</li> <li>• Esmilda Castañeda Tapia</li> <li>• Johanna Aracely Claudio Haro</li> <li>• José Carlos Valenzuela Carrasco</li> <li>• Luisa Cortez Quilica</li> <li>• María Ramos Fernández</li> <li>• Eusebio Ramírez Fernández</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve el orden y la disciplina durante las actividades programadas por la IEP</li> <li>• Monitorea el cumplimiento de los turnos del recreo.</li> <li>• Organiza la atención a los asistentes en las actividades programadas por la IEP</li> <li>• Coordina con la administración del colegio.</li> <li>• Vela por el cuidado y mantenimiento del local</li> <li>• Promueve su permanente renovación para la conservación de la buena imagen</li> </ul>
15	Comisión de Mantenimiento del Local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esmilda Castañeda Tapia</li> <li>• Johanna Aracely Claudio Haro</li> <li>• José Carlos Valenzuela Carrasco</li> <li>• Luisa Cortez Quilica</li> <li>• María Ramos Fernández</li> <li>• Eusebio Ramírez Fernández</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vela por el cuidado y mantenimiento del local</li> <li>• Promueve su permanente renovación para la conservación de la buena imagen</li> </ul>
17	Comisión de Equipo de sonido y multimedia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• José Luis Huilica Surco</li> <li>• Santiago Albino García</li> <li>• Saúl Rojas Tuesta</li> <li>• José Carlos Valenzuela Carrasco</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiende el servicio de audio y multimedia para el desarrollo de las clases y durante las actividades organizadas por la Institución Educativa Privada</li> <li>• Elabora el horario del uso de los equipos.</li> </ul>
18	Coordinadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinadora Académica</li> <li>• Coordinador de tutores</li> <li>• Coordinadora de Imagen Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar con su nivel el trabajo pedagógico y demás actividades del año.</li> </ul>

Zarate, 27 de ~~febrero~~ del 2018

  
 Lic. María Nelly Haro Miñano  
 COORDINADORA ACADEMICA

## Anexo 8: Autorización de la empresa



Institución Educativa Privada  
**"San Juan Bautista"**  
RDZ 003965 UGEL 05/SJL/EA

San Juan de Lurigancho, 23 de Noviembre del 2018

Señores: Universidad Cesar Vallejo

Asunto: Autorización de Ejecución de Tesis

Luego de haber aceptado la realización del proyecto de tesis titulada: "Calidad de servicio y Satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de la Institución Educativa San Juan Bautista de SJL- 2018", por la señorita Paola Milagros Alayo Del Carmen con DNI 76862974, nuestra empresa autoriza la ejecución dentro de nuestra Institución Educativa Privada San Juan Bautista; comprometiéndonos a darles todas las facilidades para la recolección de datos y la información que fuera necesaria.

Atentamente

  
DIRECCIÓN DE LA I.E.P. "S.J.B."  
ALDO CLAUDIO CEBERINO  
DIRECTOR

**Anexo 9:**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Diana Huamani Cajaleón, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este, revisora de la tesis titulada

“ Calidad de Servicio y Satisfacción de los padres de familia  
de los estudiantes de la Institución Educativa Privada San Juan  
Bautista de S.L. - 2018 ”  
 del (de la) estudiante Alayo Del Carmen Paola Milagros

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha Lima, 25 de Setiembre del 2019



Firma

Diana Huamani Cajaleón

DNI: 43648943

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

# Anexo 10: Resultado de Similitud del Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1073607301&s=1&o=1180051715&lang=es

feedback studio Calidad de servicio y Satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de la Institución Educativa Privada San Ju... /0 4 de 40

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y Satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de la Institución Educativa Privada San Juan Bautista de SJL-2018.

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

**AUTOR:**  
Paola Milagros, Alayo Del Carmen

**ASESOR:**  
Mgr. Diana Lucila Huamani Cajalcom

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Marketing

LIMA - PERÚ  
2018



### Resumen de coincidencias

# 26 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en ingles (Beta)

Coincidencias		
26	1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	22 % >
	2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 % >
	3 repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	1 % >
	4 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
	5 cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	<1 % >
	6 docplayer.es	<1 % >

Página: 1 de 45 Número de palabras: 10099 Text-only Report Turnitin Classic High Resolution Activado



Anexo 12:



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

DIANA LUCILA HUDHANI CAJALEON

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ALAYO DEL CARMEN PAOLA MILAGROS

INFORME TÍTULADO:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE

FAMILIA DE LOS ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JUAN BAPTISTA DE 531-2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 19/12/18

NOTA O MENCIÓN: 12



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN