



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

**Satisfacción de padres de familia bajo la norma ISO 21001:2018
en la institución educativa 2007, los Olivos 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Educación

AUTOR:

Br. Ricardo Oscar Miranda Ortiz ([ORCID: 0000-0002-5120-5423](https://orcid.org/0000-0002-5120-5423))

ASESOR:

Dr. Dennis Fernando Jaramillo Ostos ([ORCID: 0000-0003-0432-7855](https://orcid.org/0000-0003-0432-7855))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

A mi esposa Giovana, por todo su acompañamiento en este largo proceso y etapas de la vida, su soporte emocional y profesional, y su gran espíritu de vida y lucha en el camino hacia la superación de nuestra familia.

Agradecimiento

A la prestigiosa universidad César Vallejo por darme la oportunidad de concretizar mis estudios de posgrado.

A todas las personas que permitieron la aplicación de esta Tesis y su compromiso en esta investigación.

Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos técnicos	15
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	28
VII. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	41
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Matriz de operacionalización	
Anexo 3. Ficha técnica	
Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 5. Pantallazo de software Turnitin	
Anexo 6. Certificado de validez de los instrumentos	

- Anexo 7. Resultados de análisis de fiabilidad
- Anexo 8. Base de datos de las variables
- Anexo 9. Constancia de la aplicación de los instrumentos
- Anexo 10. Resolución de proyecto de tesis
- Anexo 11. Dictamen de sustentación
- Anexo 12. Sistema de Gestión ISO 21001

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Niveles y frecuencia de la satisfacción general de los padres de familia	16
Tabla 2	Niveles y frecuencia de la satisfacción de los PPF en la dimensión de infraestructura.	17
Tabla 3	Niveles y frecuencia de la satisfacción de los PPF en la dimensión de organización.	18
Tabla 4	Niveles y frecuencia de la satisfacción de los PPF en la dimensión de metodología del docente.	19
Tabla 5	Niveles y frecuencia de la satisfacción de los PPF en la dimensión de bienestar del estudiante.	20
Tabla 6	Niveles y frecuencia de la satisfacción de los PPF en la dimensión de eficacia del programa.	21
Tabla 7	Niveles y frecuencia de la satisfacción de los PPF en la dimensión de tratamiento de no conformidad.	22

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Niveles y frecuencia de la satisfacción general de los PPF	16
Figura 2	Niveles y frecuencia de la satisfacción de los PPF en la dimensión de infraestructura.	17
Figura 3	Niveles y frecuencia de la satisfacción de los PPF en la dimensión de organización.	18
Figura 4	Niveles y frecuencia de la satisfacción de los PPF en la dimensión de metodología del docente.	19
Figura 5	Niveles y frecuencia de la satisfacción de los PPF en la dimensión de bienestar del estudiante.	20
Figura 6	Niveles y frecuencia de la satisfacción de los PPF en la dimensión de eficacia del programa.	21
Figura 7	Niveles y frecuencia de la satisfacción de los PPF en la dimensión de tratamiento de no conformidad.	22
Figura 8	Gráfico 9box	26

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar las diferencias significativas en los niveles de satisfacción bajo la norma ISO 21001 - 2018 en PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos.

Se contó con la población de 360 padres de familia y se eligió una muestra probabilística de 186 personas, quienes participaron del trabajo con diseño no experimental descriptivo comparativo con los tres grupos, y respondieron las 30 preguntas del cuestionario de satisfacción que responden a seis dimensiones, propuesta por la ISO 21001 (2018), lo cual me permitieron el análisis de los resultados y la formulación de conclusiones.

Finalmente, se concluye que existe diferencias significativas en los niveles de satisfacción bajo la norma ISO 21001 - 2018 PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa; las cuales deben ser consideradas y tomadas en cuenta por la dirección de la institución educativa para impulsar la mejora continua, una mejora que no solo permitirá a la institución mejorar sus niveles de satisfacción, sino que además fortalecerá su servicio ofrecido de educación para la mejora en la formación de sus estudiantes.

Palabras clave: Satisfacción, padres de familia, ISO 21001.

Abstract

The general objective of this research was to determine the significant differences in the levels of satisfaction under the ISO 21001 - 2018 standard in PADRES DE FAMILIA of 4th, 5th and 6th grade of the educational institution 2007, Los Olivos.

The population of 360 parents was counted and a probabilistic sample of 186 people was chosen, who participated in the work with a non-experimental descriptive comparative design with the three groups, and answered the 30 questions of the satisfaction questionnaire that respond to six dimensions, proposed by ISO 21001 (2018), which allowed me to analyze the results and draw conclusions.

Finally, it is concluded that there are significant differences in the levels of satisfaction under the ISO 21001 - 2018 PADRES DE FAMILIA standard of 4th, 5th and 6th grade of the educational institution, which must be considered and taken into account by the management of the educational institution to promote continuous improvement, an improvement that will not only allow the institution to improve its satisfaction levels, but will also strengthen its offered education service for improvement in training your students.

Keywords: Satisfaction, parents, ISO 21001.

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de los países se sustenta en pilares como la economía y la educación, por ello es importante buscar fortalecerlas a través de diversas políticas de estado, tanto los planes económicos, como también el fortalecimiento en el sector de educación. El líder Nelson Mandela decía que la educación es el arma más poderosa que se puede usar para cambiar el mundo; y ahora más, que vivimos en un mundo globalizado, donde la necesidad de contar con personas formadas con mayor exigencia competitiva es vital para el crecimiento de las sociedades, por lo que es necesario corresponder con una educación también globalizada, que permita construir una cultura común y una educación que facilite el entendimiento de esta realidad.

A nivel mundial se habla actualmente de una “crisis del aprendizaje”, según el Banco Mundial (2017), expresa que para mejorar dicha crisis deberá enfocarse en tres segmentos importantes, en primer lugar, evaluar el aprendizaje, de tal manera que esta evaluación sea significativa y pueda monitorearse el avance y desarrollo; en segundo lugar, adaptar las prácticas a las necesidades de los alumnos, o lo que podríamos resumir con la palabra contexto, considerando el aspecto económico, social tanto de las instituciones educativas como de los estudiantes; en tercer lugar, movilizar a todos aquellos que tienen que ver con el aprendizaje, es decir, las partes interesadas, haciendo referencia a los docentes, estudiantes, padres de familia y demás involucrados, una definición que acuña las normas ISO cuando hace referencia a los stakeholders de las instituciones o sector empresarial.

A nivel latinoamericano, según Cosío y Jiménez (2013) expresa que el tema de calidad está presente en todos los aspectos de la vida, el concepto se difunde inicialmente en la industria, allá en la época de Ford y Taylor, donde se enfocaron como principal ideología tener productos cero defectos, conocida por algunos autores como la Filosofía KAIZEN, enfocando la calidad a los procesos en un mercado globalizado; al respecto Pulido (2009) menciona que se crean las normas ISO para asegurar que los procesos garanticen la calidad de sus productos, el funcionamiento de la organización industrial se extendió a la organización de instituciones, y a las organizaciones a nivel general, incluidas las instituciones

públicas y sociales, como las instituciones educativas, la iglesia, asociaciones sin fines lucrativos, etc.

Según Martínez y Rioperez (2005), los sistemas educativos y las instituciones educativas públicas y privadas participan del interés por el movimiento de la calidad total, para el logro de la excelencia, a través de la implicación de todos los miembros de la institución, en sus distintos niveles de responsabilidad.

En el Perú, el MINEDU (2015) ha realizado de manera vehemente un proceso para brindar una formación de buena calidad, y con el tiempo esto ha ido evolucionando en términos de infraestructura, equipos, competencia del educador, nuevos programas y formas de estudio, todo orientado a seguir una predicación: mejorar nuestra comunidad. En temas de reglamentación, algunas instituciones educativas han acatado sus retos y lo han transformado en logros, basándose en herramientas que les permitan seguir manteniendo y mejorando su desarrollo de educación, incluso de otras herramientas tecnológicas y de estudio que han sido fundamentales para asegurar que esto se logre, acreditaciones y licenciamientos, pero solo enfocadas en instituciones educativas superiores, universidades o institutos.

El propósito de esta investigación consistió en promover una reflexión sobre la aplicación de sistemas de gestión de la calidad en instituciones educativas de la educación básica regular, principalmente en el nivel primario, ya que es este nivel donde el estudiante tiene la etapa de formación más significativa, y para medir el nivel de calidad de un servicio, lo mejor es consultarle a las personas involucradas sobre la percepción de satisfacción que tienen al respecto, no solo desde el enfoque del estudiante, sino principalmente del padre de familia, dado el contexto del que hablamos, e identificando si en cada uno de estos grados de primaria, podría existir distintos niveles de satisfacción a pesar de ser la misma institución educativa.

La búsqueda teórica a través de diversas fuentes consultadas, va a permitir ampliar los conocimientos al respecto de la variable de satisfacción, abordando la norma ISO 21001, trascendental cuando hablamos de calidad de un servicio. Asimismo, nuestra investigación nos permitirá ahondar sobre las características de este conocimiento, permitiéndonos tener una mirada reflexiva sobre el rol protagónico del padre de familia en el contexto de la educación de su menor hijo, donde a través de su percepción y punto de vista, le permita a toda institución

educativa desarrollar planes de mejora, generando un comparativo de esa percepción en función al grado de estudio en el que se encuentre su hijo.

Por eso visto en la realidad de las instituciones educativas del distrito de Los Olivos de la ciudad de Lima, que no aplican estas metodologías de mejora continua, y medir la satisfacción sirve siempre como primer insumo para los planes de mejora y excelencia; y principalmente enfocado en los padres de familia, donde se obtenga a través de esta encuesta un diagnóstico real y desde un punto de vista externo, las distintas oportunidades de mejora que puede desarrollar la institución, en este caso la institución educativa 2007 Rosa de las Américas, ubicada en el distrito de Los Olivos, cuenta por percepción del Director de la institución un enfoque de querer mejorar su propuesta de servicio que ofrecen a sus alumnos, docentes y padres de familia, pero sin contar con una herramienta de gestión que le permita el monitoreo que corresponde para lograr evidenciar las mejoras planteadas año a año, además de tener muy buena relación con los padres de familia, y por ello, se llevó a cabo esta investigación en esta institución educativa.

Por ello, se propone el siguiente problema general investigativo: ¿Existirán diferencias significativas en los niveles de satisfacción en los padres de familia, en los niveles de 4to, 5to y 6to grado de primaria, en la institución educativa 2007 Rosa de las Américas?, también el estudio realiza un aporte metodológico a través de la creación de un instrumento de investigación para medir la variable de satisfacción, una encuesta desarrollada al 100% en esta investigación bajo los parámetros de la norma ISO 21001, la cual será validado y demostrado su confiabilidad, además de la presentación de un gráfico 9box de los resultados cruzados, los cuales servirán como fuente de referencia para próximas investigaciones.

Profundizando el tema y viendo las dimensiones que ofrece la variable, se proponen los siguientes problemas específicos: ¿Existirán diferencias significativas en los niveles de satisfacción en los padres de familia respecto a la dimensión de infraestructura, en los niveles de 4to, 5to y 6to grado de primaria, en la institución educativa 2007 Rosa de las Américas?, también ¿Existirán diferencias significativas en los niveles de satisfacción en los padres de familia respecto a la dimensión de organización, en los niveles de 4to, 5to y 6to grado de primaria, en la institución educativa 2007 Rosa de las Américas?, También proponemos la interrogante para saber si ¿Existirán diferencias significativas en los niveles de

satisfacción en los padres de familia respecto a la dimensión de metodología del docente, en los niveles de 4to, 5to y 6to grado de primaria, en la institución educativa 2007 Rosa de las Américas?.

¿Existirán diferencias significativas en los niveles de satisfacción en los padres de familia respecto a la dimensión de bienestar del estudiante, en los niveles de 4to, 5to y 6to grado de primaria, en la institución educativa 2007 Rosa de las Américas?, ¿Existirán diferencias significativas en los niveles de satisfacción en los padres de familia respecto a la dimensión de eficacia del programa, en los niveles de 4to, 5to y 6to grado de primaria, en la institución educativa 2007 Rosa de las Américas?, ¿Existirán diferencias significativas en los niveles de satisfacción en los padres de familia respecto a la dimensión de tratamiento de las no conformidades, en los niveles de 4to, 5to y 6to grado de primaria, en la institución educativa 2007 Rosa de las Américas?, todas las dimensiones basadas a la norma ISO 21001.

El objetivo general de esta estudio es la de determinar las diferencias significativas en los niveles de satisfacción bajo la norma ISO 21001 en padres de familia de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos, a través de las dimensiones de satisfacción en lo que respecta a la infraestructura, la organización, la metodología aplicada por el docente, el bienestar del estudiante, la eficacia del programa, y el tratamiento dado a las no conformidades presentadas, o quejas y reclamos dados.

Como objetivos específicos se planteó: Determinar las diferencias significativas en los niveles de satisfacción bajo la norma ISO 21001 – 2018 en padres de familia de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos, en la dimensión de Infraestructura, en segundo lugar la dimensión de organización, como tercer objetivo específico determinar las diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la dimensión de metodología del docente, también buscaremos determinar las diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la dimensión de bienestar del estudiante, las diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la dimensión de eficacia del programa, y finalmente determinaremos las diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la dimensión de No Conformidades.

Con esta investigación se pretendió además ver la aplicación de la norma ISO 21001 en las instituciones educativas en lo que se refiere a la satisfacción, ya

que su estructura es mayor aplicación en las empresas e instituciones privadas de otros sectores, teniendo un renombre importante a nivel mundial, una empresa con una certificación ISO es símbolo sin duda de garantía y de calidad de servicio, donde su principal fortaleza es generar trazabilidad y la manera como muestra los resultados, considero además que en el Perú existe mayor acercamiento en los profesionales a estas normativas, lo que significará principalmente que no solo los profesionales del sector educación puedan entenderlo y contribuir en la mejora de la calidad educativa; además considero que se han logrado grandes aportes en buscar la mejora de la calidad educativa en las instituciones educativas superiores, pero es importante también ver la calidad no sólo desde el nivel superior, como actualmente se da a nivel de acreditaciones y licenciamientos, sino desde las instituciones educativas del nivel básico regular.

Algo importante que nos define la norma ISO 21001 (2018) es QUÉ hacer, más no especifica el CÓMO, por eso se propuso instrumentos de fácil aplicación para la toma de datos, estableciendo un sistema de gestión que permitió a la Institución hacer el seguimiento y monitoreo correspondiente de sus resultados, aplicando las metodologías de mejora continua para la trazabilidad de los planes de acción y mejoras desarrolladas.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentan los antecedentes sobre la variable de Satisfacción de los padres de familia a investigar, a nivel internacional tenemos a Mora (2015) quien, en su investigación sobre el fortalecimiento y sistematización del proceso de tutoría en el 2do grado de primaria, un estudio realizado en El Salvador, concluyó que es necesario mejorar el acompañamiento que realizan los profesores del colegio Lamatepec, en relación al modelo que propone la institución educativa. Por lo que se considera muy importante realizar un diagnóstico de satisfacción de las diferentes acciones de acompañamiento que se realizan en cada institución educativa, para medir la satisfacción del alumno y además del padre de familia.

También encontramos a López (2013), en su investigación sobre la satisfacción del profesor respecto a su profesión, en Madrid, España, en el que concluyó que es necesario construir una cultura laboral continua para una adecuada acción de acompañamiento. Ramírez (2010) en su estudio realizado en Colombia menciona que la calidad es una secuencia para lograr metas y objetivos. Por esto, indica Alayo (2018), que la calidad de servicio y la satisfacción es de suma importancia para la educación, la cual puede lograr que los alumnos se esfuercen y como resultado sus padres o tutores estén satisfechos.

Para Setó (2004), el confort o bienestar del consumidor o cliente es una de las prioridades de las empresas actuales, como prueba menciona, el aumento en el interés por realizar la medición que permitan calcular de manera precisa el grado de satisfacción, que den como resultado datos fiables sobre los que se puedan percibir decisiones de gestión y generar mejoras. Otro estudio es el hecho por Comezaña (2013), quien menciona que los docentes afirman que en su institución educativa se realiza una adecuada administración de acompañamiento, implementando acciones desde una óptica de desarrollo integral y de participación de los actores educativos, reflejándose un alto grado de satisfacción de los alumnos y padres de familia.

Relacionadas al entorno nacional, encontramos a Aylas (2016), en un censo poblacional realizado a 80 padres de familia de una institución educativa en el distrito de San Juan de Lurigancho, se evidenció con un grado de correlación Rho Spearman del 0.843, que, si existe una relación entre calidad de servicio y satisfacción de los padres de familia. Otro informe realizado por Ruiz (2019)

muestra que los PPF tienen distintas percepciones de satisfacción, en una encuesta realizada a 180 padres de familia en tres niveles distintos del nivel primaria, tal como se intenta hacer en esta investigación, la investigación a la que hacemos referencia se titula nivel de calidad del servicio educativo de los PPF de la institución educativa 6013 de San Bartolo. Gomez (2018) validó con una correlación de 0,67 que el hablar de calidad educativa está directamente relacionada a la satisfacción de los padres de familia, por lo que encontrar diferencias en la calidad educativa de los distintos grados también podrá contener una percepción de satisfacción diferente, a pesar de que hablamos de la misma institución.

Para García y Gutierrez (2018) en su tesis concluyen que, si existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los PPF, donde también consideraron como dimensiones los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía, éste estudio fue realizado en PPF de la institución educativa Alfredo Vargas Guerra de Pucallpa, en una muestra de 247 padres de familia entre 1ero y 5to año de secundaria. Otro estudio que muestra la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción de los PPF que fue la realizada por Alayo (2018) en la institución educativa privada San Juan Bautista, ubicada en San Juan de Lurigancho. En cuanto a los 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 genera una buena satisfacción de las personas.

Una variable que también se relaciona con la calidad educativa y por ende con la satisfacción de las personas involucradas, es el impacto positivo que se refleja en el Clima Laboral en la institución, un clima laboral u organizacional que se enfoca principalmente en la satisfacción del docente y personal administrativo de la institución educativa, donde Vilches (2013) concluyó que si existe una relación directa y significativa entre estas dos variables, éste estudio lo realizó en la institución educativa de Villa el Salvador RED 13 de la UGEL 01 – 2012. Por otro lado Rojas (2019) en su estudio demostró la estrecha relación entre el liderazgo de la dirección y la participación de los padres de familia en una institución educativa en Cerro de Pasco, en una muestra de 127 personas, con un Rho de spearman de 0,547, lo cual indica que la calidad educativa, o en todo caso la satisfacción de los

padres de familia no solo viene del docente o de las clases propiamente, sino también de la participación, interacción y acompañamiento que lidere la dirección de la institución.

En medio de las teorías en relación a este estudio, pudimos encontrar a nivel europeo el modelo de excelencia EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos, el cual fue presentado en el año 1991 como un sistema de gestión de las organizaciones en general, El modelo EFQM de excelencia es propiedad intelectual de la European Foundation for Quality Management.. Las dimensiones del EFQM son principalmente la orientación al cliente, algo semejante a lo propuesto por el ISO 21001 (2018), el liderazgo y constancia de propósito, la orientación a los resultados, el desarrollo, implicación y reconocimiento de las personas, la gestión por procesos y hechos, el desarrollo de las alianzas, el proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora, y la responsabilidad social de la organización.

Según Kotler (2010) la satisfacción es el humor del cliente en el momento que recibe el servicio o producto, es por ello que el servicio debe ser de calidad para poder lograr una alta satisfacción. Zambrano (2007) indicó que se deben calcular el nivel de satisfacción del cliente con respecto al servicio. Para ello se emplean encuestas para obtener la información, que es lo que hemos realizado en esta investigación, pues coincidimos que la mejor manera de saber la percepción de los padres de familia es a través de este instrumento.

Hablar de calidad tiene muchas concepciones debido a las diferentes utilidades que se le ha dado, según Deming (2000) la calidad es todo aquello que hace ahorrar a la empresa y a su vez cumplir a tiempo con el servicio, Deming recalcó que la observación debe darse en todo el proceso, no solo en el resultado, o en nuestro caso, en las notas del estudiante, para que esto nos ayude a conocer mejor el sistema y así poder aplicarlo a una forma de mejora continua y contribuir a la satisfacción de las partes interesadas.

Para Ishikawa (1988) la calidad es como desarrollar un producto que sea el más económico, útil y satisfactorio para el cliente. Con esta cita podemos concluir que la calidad se define como la obtención de resultados a través de ceros defectos, logrando así la satisfacción del consumidor o cliente, siendo la intención de poder replicar estos conceptos de excelencia y satisfacción alineados al sector educación.

La aplicación de la norma de calidad ISO 9001 ya ha sido utilizada en algunas instituciones para buscar mejorar sus procesos de capacitación, lo cual apunta directamente en mejorar los resultados de satisfacción de sus partes interesadas o personas involucradas, como los estudiantes, docentes y PFFF, incluso a nivel universitario es valorada la percepción de los PFFF, respaldada por la ley universitaria 3020, según el estudio de Vallejos (2019) concluyó que si es necesario con urgencia implementar la aplicación de un SGC o sistema de gestión de calidad basado en esta norma ISO, lo cual ayude a mejorar en especial el proceso de capacitación y formación continua.

En el año 2018 nace la ISO 21001, siendo el primer estándar internacional que especifica los requisitos de un sistema de gestión para instituciones educativas, con el propósito de mejorar su servicio, para superar las expectativas de los estudiantes, docentes, personal y otros beneficiarios. Los requisitos del estándar están destinados a ser aplicables en cualquier institución que ofrezca capacitación profesional y servicios relacionados. La ISO 21001 (2018), define los requisitos de un sistema de gestión que ayudará a instituciones educativas, independientemente al nivel de estudios, bien sea inicial, primaria, secundaria y superior en todas las instancias, a satisfacer mejor las necesidades y expectativas de sus alumnos y otros actores involucrados como los padres de familia y docentes, también considera a los egresados de las instituciones educativas, es decir, la satisfacción lograda en este grupo de personas y la preparación brindada durante los años de estudios para su carrera profesional y retos laborales.

Los beneficios potenciales al implementar un sistema de gestión para instituciones educativas, según la norma ISO 21001 (2018), es principalmente la satisfacción de las partes involucradas, con una mejor alineación de sus políticas y objetivos organizacionales; también se enfoca en la mayor responsabilidad social, proporcionando una educación de calidad inclusiva y equitativa para todos; busca también enfocarse en un aprendizaje más personalizado y una respuesta eficaz para todos los estudiantes y, en particular, para los estudiantes con necesidades especiales de educación, estudiantes a distancia y oportunidades de formación continua; que los procesos y herramientas de evaluación coherentes para demostrar e incrementar la eficacia y la eficiencia; permitiendo una cultura para la mejora organizativa; impulsando una mayor participación de las partes interesadas;

asegurando la estimulación de la excelencia y la innovación, tanto en los profesores, como los estudiantes, como los padres o tutores.

Los beneficios de la calidad en las instituciones se puede clasificar según Andina (2018) en 3 partes interesadas principalmente, en los estudiantes, ya que si reciben una formación de calidad, obtienen por ende mayor facilidad para obtener prácticas profesionales, logran formarse bajo la cultura y promueven la mejora continua; para la institución se logra un cambio en la actitud de los estudiantes, generando mayor prestigio para las organizaciones educativas, se impulsa mayor colaboración por parte de los docentes, se incrementa por ello la cantidad de estudiantes o de postulantes, y le sirve de carta de presentación para lograr certificaciones posteriores de calidad y/o acreditación; finalmente para los padres de familia, la tranquilidad de haber seleccionado correctamente y tener seguro la inversión de educación de sus hijos o familiares, considerando que el tiempo de atención y supervisión a sus menores hijos es cada vez más limitada dado las exigencias de trabajo que tienen hoy en día.

El enfoque de la evaluación de desempeño (satisfacción) dictado por la norma va referido más a que las organizaciones puedan contar con una metodología de seguimiento, medición, análisis y evaluación de la satisfacción. Para esto la institución educativa debe determinar qué necesita seguimiento y medición; los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, necesarios según corresponda, para asegurar resultados válidos; los criterios de aceptación que se utilizarán; cuando se deben realizar el seguimiento y la medición; y cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición, ISO 21001. Además, la institución debe conservar la información documentada apropiada como evidencia del seguimiento, medición, análisis, evaluación y sus resultados.

Las dimensiones planteadas para esta investigación según la ISO 21001 son las siguientes: infraestructura, organización, metodología, bienestar, eficacia y tratamiento de no conformidades; desarrollando para esto un estudio descriptivo comparativo. Respecto a la infraestructura se evaluará también los ambientes y equipamientos; en la organización se revisará el Orden y gestión administrativa interna de la institución; en la metodología se enfoca principalmente en la enseñanza del docente; en el bienestar se mide también la satisfacción de los estudiantes desde el punto de vista de los padres de familia; la eficacia y

cumplimiento del programa; y finalmente el tratamiento, trazabilidad, monitoreo de los Reclamos y Quejas dadas.

La dimensión de infraestructura, se refiere al ambiente y en general todo el equipamiento para el desarrollo de las capacitaciones es primordial para elevar la calidad de la enseñanza, y por ende la satisfacción de las partes interesadas; considerando como indicadores la infraestructura propiamente, los ambientes y equipamiento. Según Jimenez (2020) la infraestructura abarca las áreas de usos múltiples, oficinas, salones o aulas, servicios generales como conexiones de agua y saneamiento también, coincidiendo con Bustillos (2017).

La dimensión de organización y eficacia en la ejecución de los procesos internos administrativos es importante para buscar la satisfacción en las partes interesadas; una correcta administración y gestión permitirá mayor efectividad y productividad, acá se refiere principalmente a la estructura administrativa, organigrama y perfil del personal, quien también influye en la calidad educativa, considerando como indicadores la organización propiamente y la administración. Para Lescano (2019) la dimensión organización en las encuestas de satisfacción considera el aspecto administrativo, Organización Institucional y entorno externo en relación a la calidad del servicio administrativo y la satisfacción del cliente externo.

La dimensión de metodología del docente se busca medir mediante dos principales enfoques, la capacidad que tiene el docente en el dominio técnico y académico del tema, y por otro lado la capacidad didáctica para poder lograr la comprensión y construcción del aprendizaje por parte del alumno, para poder medir esta dimensión se definió los indicadores competencias técnicas y las competencias didácticas. Según Sanchez y Díaz (2014) la metodología del docente no debe solo resumirse al dominio de las inteligencias tradicionales o habilidades de conocimiento, también debe validarse las inteligencias múltiples o aptitudinales, su estudio mostró un nivel de probabilidad del 0,002 ($p < 0,05$).

La dimensión de bienestar está alineado siempre a la calidad de un servicio, por ende, busca medir de manera constante y a todas sus partes interesadas, el nivel de satisfacción y bienestar que tienen respecto al producto y/o servicio, considerando que, en este punto a pesar de tratarse del estudiante, sigue bajo la mirada y percepción del padre de familia, como indicadores nos referimos a la satisfacción por un lado y al bienestar psicológico por el otro. Según Huamaní

(2019) conceptualiza el bienestar psicológico como un amplio concepto en el que intervienen aspectos sociales, psicológicos y comportamientos que lo relacionan con la salud mental y física de la persona.

La dimensión eficacia del programa permitirá ver la aplicabilidad del aprendizaje en la vida real y en el día a día, medidos con los indicadores de eficacia y cumplimiento; para Pacherras (2017) esta dimensión busca medir la influencia entre la capacitación recibida por la persona y la productividad que éste podrá mostrar en la aplicación de esos conocimientos, tanto en la vida diaria, en la misma educación como en el aspecto laboral.

Y finalmente la dimensión de no conformidades, que según la norma ISO 21001 (2018) mide el tratamiento de los hallazgos, reclamos, quejas, sugerencias y todo aquello que permita identificar como una oportunidad de mejora, debe ser tratado de manera adecuada, tanto en confidencialidad como en trazabilidad, lo cual permita monitorear el avance que se está teniendo al respecto. Según Huancas (2018) la norma ISO 9001 exige como parte del aseguramiento de la calidad la reducción de las no conformidades y observaciones, siendo todo aquello que está por fuera del estándar de calidad que define la institución, aplicando procesos de control y gestión, que permitan la subsanación o aplicación de acciones correctivas.

III. METODOLOGÍA

El enfoque del estudio es Cuantitativo, es decir, apela a valores numéricos para hacer mediciones y establecer comparaciones objetivas dentro de la población de estudio. Además, usa instrumentos que precisión numérica para recolectar los datos pertinentes de la muestra, Hernández, Fernández y Baptista (2010).

El tipo de estudio expuesto es de básico o puro, lo que implica que en todo el proceso investigativo no se hace manipulación de ningún elemento de la muestra, solo se recoge información puntual y, luego de hacer los análisis correspondientes, se ofrece un contenido teórico como resultado, Hernández (2010).

El diseño que presenta este estudio es no experimental, transversal por el tiempo de realización y el método es descriptivo comparativo, ya que no se tuvo intención de cambiar el comportamiento de la variable, lo que se buscó fue comparar tres muestras con la misma variable, y se recogió información de la muestra en un solo momento, referido en la descripción realizada por Hernández, Fernández y Baptista (2014).

3.2. Variables y operacionalización

La definición conceptual de la variable satisfacción, al respecto la ISO 21001 (2018) menciona que va relacionada al nivel de Satisfacción que están teniendo las partes interesadas por el servicio que está brindando la institución educativa, para nuestro estudio consideramos como parte interesada a los PPF de los estudiantes.

La definición operacional de la variable se presentó según la ISO 21001 (2018) con las siguientes dimensiones: infraestructura, organización, metodología del docente, bienestar del estudiante, eficacia del programa y finalmente el tratamiento de las no conformidades que se tienen. Como escala de medición se consideró la modalidad Ordinal, Politémica de 05 niveles, bajo las categorías de Totalmente de Acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3). En desacuerdo (2), y totalmente en desacuerdo (1).

3.3. Población, muestra y muestreo

En esta investigación se constituyó una población entre 359 padres de familia de 4to grado, 5to grado y 6to grado del nivel de primaria de la institución educativa

“Rosa de las Américas” de Los Olivos, 2020. Considerando la población como el total de sujetos o cosas que pertenecen al contexto territorial donde se lleva a cabo el estudio, Carrasco (2009).

Respecto a la muestra, Valderrama (2015) denomina al conjunto de casos extraídos de un universo, que han sido determinados siguiendo un método racional. La muestra está conformada por 186 PPF, de los grados de 4to, 5to y 6to del nivel primaria, se incluyeron en la investigación todos los matriculados en la nómina oficial del 2020.

Respecto al muestreo, se realizó un tipo de muestreo probabilístico estratificado, calculando el tamaño de la muestra de 186 PPF en un aplicativo online a un nivel de confianza del 95%. Para determinar el factor estratificado, obtenemos el cociente entre el tamaño de la muestra y la población, siendo 186 dividido entre 359, obteniendo un resultado de 0.518, multiplicando luego esto por la población de padres de familia por cada nivel, resultando un tamaño de muestra de 62 PPF por cada nivel, de la Institución Educativa Rosa de las Américas, Los Olivos en Lima, la cual fue realizada en el mes de noviembre y diciembre del año 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica e instrumento para la recolección de datos se empleó la encuesta, según Arias (2012) “la encuesta se usa para recolectar datos de un grupo que han sido seleccionado a través de un tipo de muestreo”. El instrumento que se aplicó es el cuestionario, Arias (2012) señaló que “los cuestionarios son aplicados de modo directo y completados por ellos mismos”, para esto se utilizó la plataforma de Google y la herramienta de Formularios.

La validez del contenido del instrumento se entiende como el proceso de aseguramiento que debe tener todo instrumento para que mida lo que se pretendió medir. Se convocó a dos expertos entre metodólogos y especialistas de la materia, para que emitan su veredicto a través del Juicio de Expertos, quienes determinaron la validez de contenido del instrumento, los criterios evaluados para cada reactivo fueron claridad, pertinencia y relevancia. Los expertos que participaron en esta revisión y asignación de aplicabilidad fueron la Mg. Regina Sevilla, la Dra. Marisol

Sarmiento y el Dr. Dennis Jaramillo, a quienes le agradezco enormemente por su participación y aporte.

Para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a 15 padres de familia de la institución educativa 2004 Señor de los Milagros en Los Olivos, Lima; procesando los datos en el SPSS obteniendo un alfa de Cronbach de 0.851.

3.5. Procedimientos

Para ejecutar el estudio se coordinó con el director del colegio, para establecer un cronograma y pautas de aplicación, después con los padres de familia para aplicarles la prueba acorde a los lineamientos del instrumento.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de observar los resultados obtenidos, fue importante mostrar los canales y sistemas de gestión de seguimiento, así como la aplicación de las buenas prácticas que se den en otras instituciones, conocido también como benchmarking, “El benchmarking es un proceso continuo por el cual se toma como referencia los productos, servicios o procesos de trabajo de las empresas líderes, para compararlos con los de tu propia empresa y posteriormente realizar mejoras e implementarlas. No se trata de copiar lo que está haciendo tu competencia, si no de aprender que están haciendo los líderes para implementarlo en tu empresa añadiéndole mejoras. Si tomamos como referencia a aquellos que destacan en el área que queremos mejorar y estudiamos sus estrategias, métodos y técnicas para posteriormente mejorarlas y adaptarlas a nuestra empresa, conseguiremos alcanzar un nivel alto de competitividad”, Espinoza (2018).

3.7. Aspectos éticos

Como aspectos éticos, el tratamiento de la información se realizó sin obligación de los padres de familias, también los resultados de la prueba piloto y la población son fidedignos; la aplicación de instrumentos será autorizados por la dirección del de la Institución Educativa y los PFFF.

IV RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Soportados en el programa excel, pudimos elaborar las siguientes tablas de frecuencias con gráficas de distribución, para conocer el porcentaje de satisfacción general, como por cada dimensión.

Tabla 1

Niveles y frecuencia de la satisfacción general de los padres de familia

RESULTADOS		4to grado		5to grado		6to grado	
		f	%	f	%	f	%
Bajo	De 30 - 69	0	0%	0	0%	1	2%
Medio	De 70 - 109	6	10%	11	18%	22	35%
Alto	De 110 - 150	56	90%	51	82%	39	63%
Total		62		62		62	

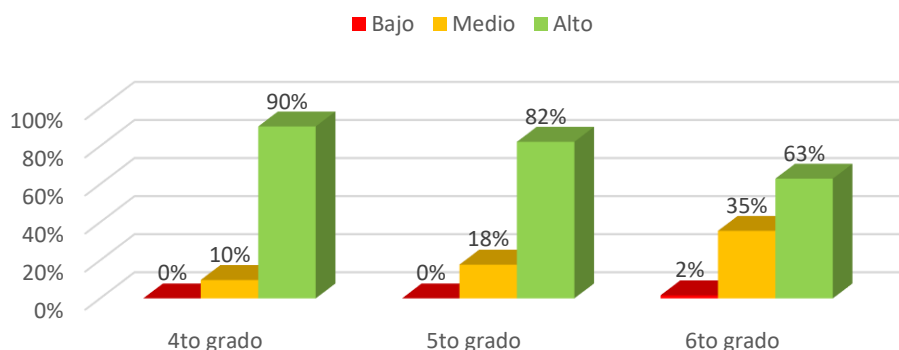


Figura 1: Satisfacción general.

Según los resultados mostrados en la tabla, para el nivel de 4to grado se evidencia que el 90% de los padres de familia encuestados manifiestan que la satisfacción es alta, el 10% de los encuestados señalan que la satisfacción es medio y ningún encuestado señala que la satisfacción es baja. Asimismo, para el nivel de 5to grado se evidencia que el 82% de los padres de familia encuestados manifiestan una satisfacción alta, el 18% de los encuestados mencionan que es media, e igualmente un 0% de los encuestados opina que es baja la satisfacción. Por último, el 6to grado de los padres de familia encuestados opina el 63% que tienen una satisfacción alta, el 35% media y el 2% opina que es bajo, lo cual muestra una disminución en la satisfacción de los padres de familia conforme se va incrementando el grado o nivel de estudio del hijo.

Tabla 2

Niveles y frecuencia de la satisfacción de los padres de familia en la dimensión de infraestructura.

RESULTADOS		4to grado		5to grado		6to grado	
		f	%	f	%	f	%
Bajo	De 05 - 11	1	2%	1	2%	11	18%
Medio	De 12 - 18	9	15%	21	34%	33	53%
Alto	De 19 - 25	52	84%	40	65%	18	29%
Total		62		62		62	

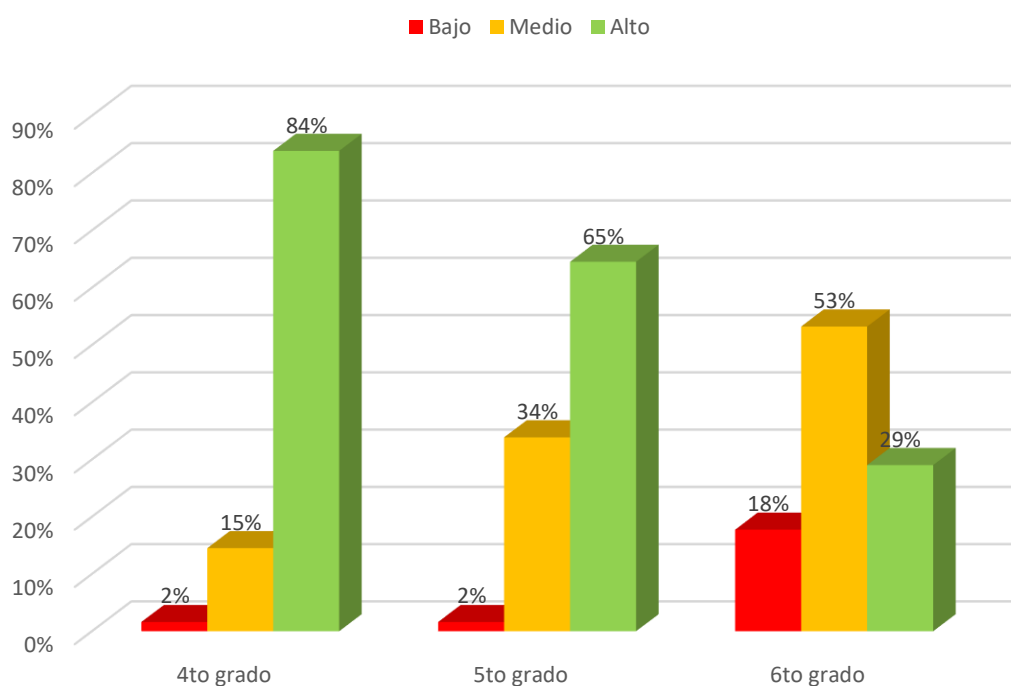


Figura 2: Dimensión infraestructura.

Según los resultados mostrados en la tabla, el 84% de los PPFF de 4to grado tienen un alto grado de satisfacción respecto a la dimensión de infraestructura, en comparación con el 65% de satisfacción de los PPFF de 5to grado, y tan solo el 29% para los PPFF de 6to grado, en este último grado llega a un 18% de PPFF que consideran un nivel bajo en esta dimensión.

Tabla 3

Niveles y frecuencia de la satisfacción de los PPF en la dimensión de organización.

RESULTADOS		4to grado		5to grado		6to grado	
		f	%	f	%	f	%
Bajo	De 05 - 11	0	0%	0	0%	2	3%
Medio	De 12 - 18	8	13%	19	31%	21	34%
Alto	De 19 - 25	54	87%	43	69%	39	63%
Total		62		62		62	

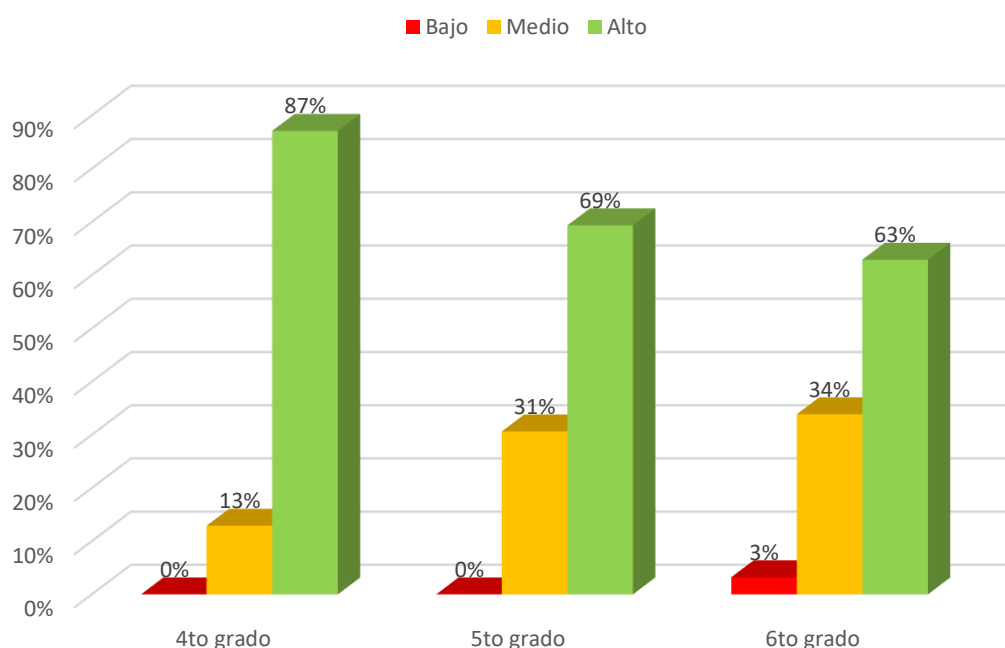


Figura 3: Dimensión organización.

Según los resultados mostrados, el 87% de los PPF de 4to grado tienen una satisfacción alta respecto a la dimensión de organización de la institución educativa, el 69% de los padres de familia de 3er grado y el 63% en los padres de familia de 6to grado, en este último grado se evidencia un 3% de baja satisfacción. Los resultados son semejantes para los niveles de 5to grado y 6to grado, se evidencia en cada uno de los grados una disminución en la satisfacción respecto a la dimensión de organización.

Tabla 4

Niveles y frecuencia de la satisfacción de los PPF en la dimensión de metodología del docente.

RESULTADOS		4to grado		5to grado		6to grado	
		f	%	f	%	f	%
Bajo	De 05 - 11	0	0%	1	2%	4	6%
Medio	De 12 - 18	10	16%	15	24%	29	47%
Alto	De 19 - 25	52	84%	46	74%	29	47%
Total		62		62		62	

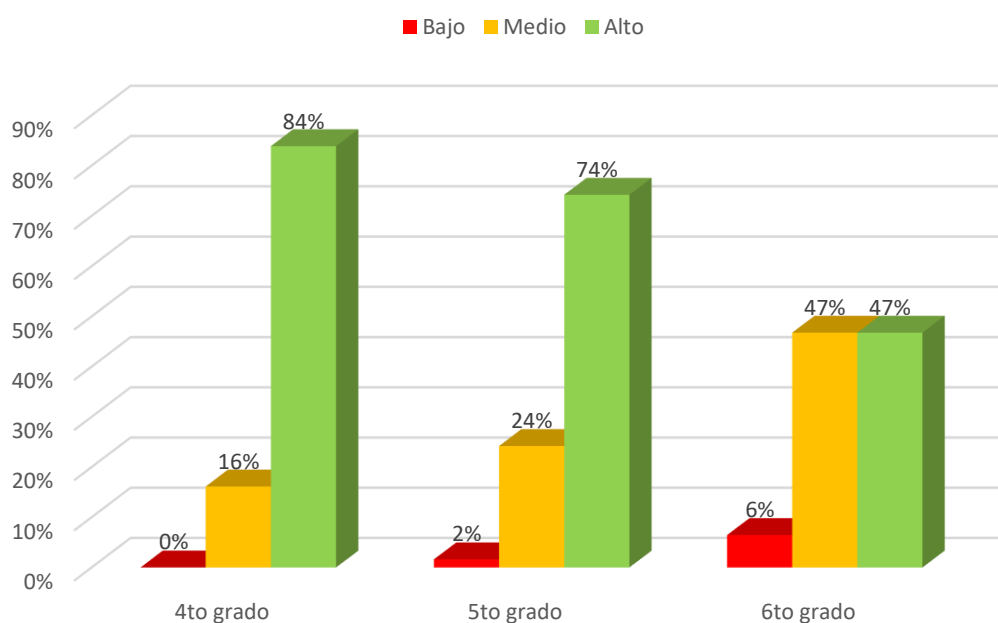


Figura 4: Dimensión metodología del docente.

Según los resultados mostrados en la figura el % de satisfacción respecto a la dimensión es más alta para los padres de familia de 4to grado, en comparación con los de 5to grado y de 6to grado, respecto al nivel de 6to grado existe una baja satisfacción del 6%, y solo el 47% de padres considera tener una alta satisfacción.

Tabla 5

Niveles y frecuencia de la satisfacción de los PPF en la dimensión de bienestar del estudiante.

RESULTADOS		4to grado		5to grado		6to grado	
		f	%	f	%	f	%
Bajo	De 05 - 11	0	0%	1	2%	1	2%
Medio	De 12 - 18	7	11%	10	16%	20	32%
Alto	De 19 - 25	55	89%	51	82%	41	66%
Total		62		62		62	

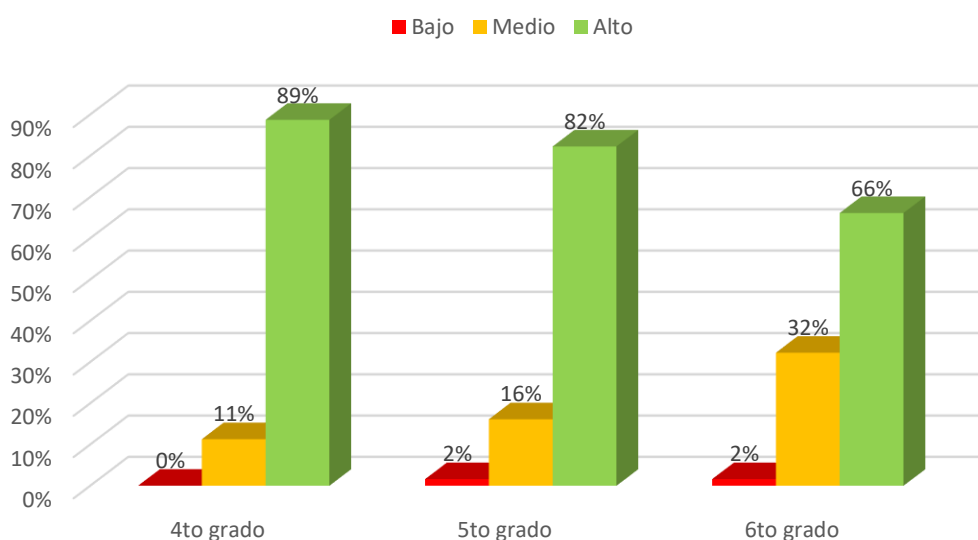


Figura 5: Dimensión bienestar del estudiante.

Los resultados mostrados en la tabla identifican que hay un 89% de padres de familia con alta percepción de satisfacción para el nivel de 4to grado, un 11% considera una satisfacción media y 0% en lo que corresponde a baja satisfacción; respecto al 5to grado también hay un alto porcentaje de satisfacción, con un 82%, para el 6to grado alcanza un 66% de satisfacción alto, tanto para el 5to grado y 6to grado existe una insatisfacción del 2% en los padres de familia respecto a esta dimensión.

Tabla 6

Niveles y frecuencia de la satisfacción de los PPF en la dimensión de eficacia del programa.

RESULTADOS		4to grado		5to grado		6to grado	
		f	%	f	%	f	%
Bajo	De 05 - 11	0	0%	0	0%	2	3%
Medio	De 12 - 18	12	19%	13	21%	18	29%
Alto	De 19 - 25	50	81%	49	79%	42	68%
Total		62		62		62	

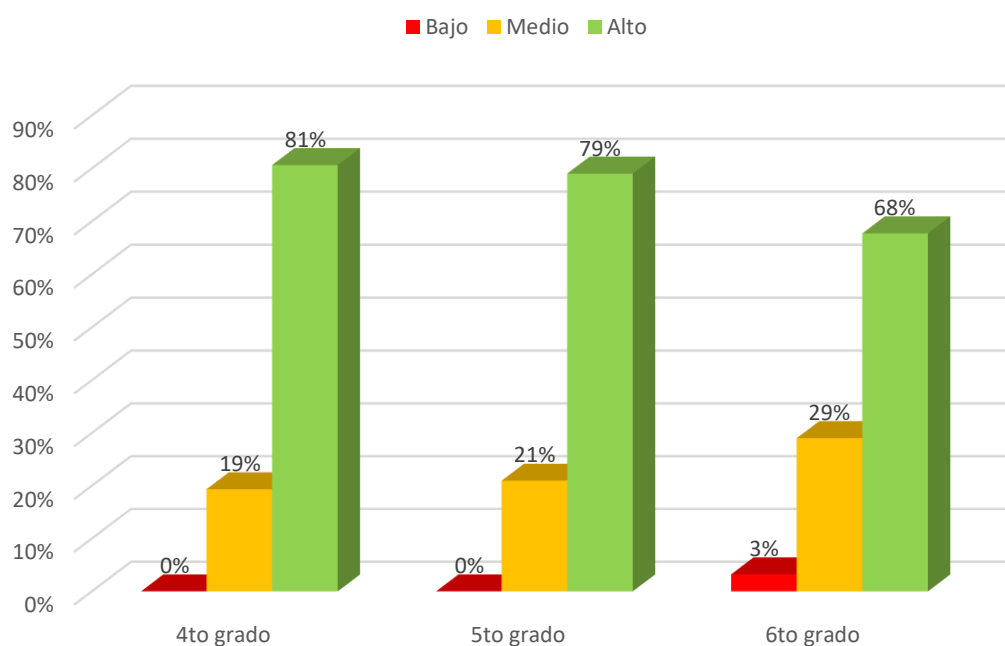


Figura 6: Dimensión eficacia del programa.

Los resultados mostrados en la tabla muestra una mayoría significativa de alta satisfacción en los tres niveles, tanto de 4to, 5to como 6to grado; en el 4to grado la alta satisfacción llega a un 81%, mientras que en 5to grado a un 79%, y por último en 6to grado con un 68%; respecto a la satisfacción media de esta dimensión, 6to grado llega a un 29% de padres de familia, 5to grado un 21% y 4to grado un 19%; solo en 6to grado se identifica el 3% de baja satisfacción, padres de familia insatisfechos por la eficacia del programa que tiene la institución educativa en sus menores hijos.

Tabla 7

Niveles y frecuencia de la satisfacción de los PPF en la dimensión de tratamiento de no conformidad.

RESULTADOS		4to grado		5to grado		6to grado	
		f	%	f	%	f	%
Bajo	De 05 - 11	0	0%	1	2%	0	0%
Medio	De 12 - 18	11	18%	9	15%	16	26%
Alto	De 19 - 25	51	82%	52	84%	46	74%
Total		62		62		62	

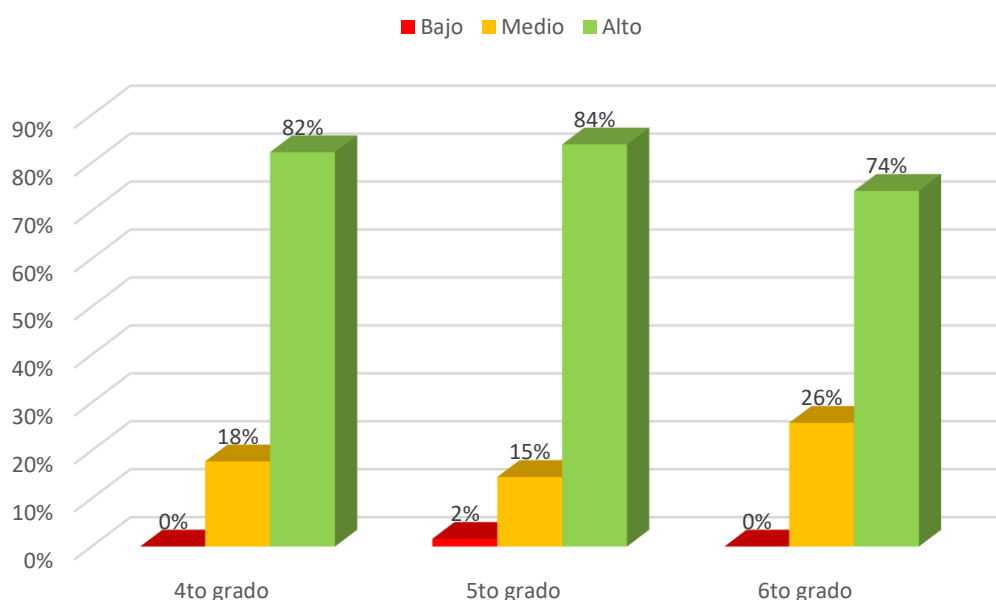


Figura 7: Dimensión no conformidad.

Los resultados mostrados muestran un porcentaje alto en los tres niveles, en 4to grado del 82%, en 5to grado el 84% y el 74% en 6to grado, respecto a la dimensión de tratamiento de quejas y reclamos que tiene la institución educativa, lo que la norma ISO lo conoce como la no conformidad.

4.2. Resultados inferenciales

La estadística inferencial observa una muestra de datos y extrae conclusiones que aplica al conjunto a través de inferencias. Este tipo de enfoque, al ser resultado de un cálculo de tipo probabilístico, conlleva cierto margen de error, Cognodata (2019). Los análisis que ejecuta este tipo de estadística quieren ser capaces de predecir el comportamiento de unas informaciones determinadas. Es en este punto donde entran los modelos de probabilidades y las técnicas de machine learning e inteligencia artificial, así como los modelos predictivos.

Hipótesis general: Satisfacción de los PPF

Ho: Hipótesis nula: No existen diferencias en la satisfacción de los padres de familia de 4to grado, 5to grado y 6to grado, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos.

Ha: Hipótesis alterna: Existe diferencias significativas de satisfacción de los padres de familia de 4to grado, 5to grado y 6to grado, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos.

Regla de decisión: Si valor $< 0,05$; rechazar Ho; Si valor $> 0,05$; aceptar Ho

Aplicando la prueba de Kruskal Wallis, se obtiene un nivel de significancia de 0.001, rechazando la hipótesis nula. Se concluye entonces la hipótesis alterna que, Si existen diferencias significativas de satisfacción de los padres de familia de 4to grado, 5to grado y 6to grado, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos

Hipótesis específica: Satisfacción de los PPF respecto a la dimensión de infraestructura

Ho: Hipótesis nula: No existen diferencias en la satisfacción de los padres de familia de 4to grado, 5to grado y 6to grado con la dimensión de infraestructura, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos.

Ha: Hipótesis alterna: Existe diferencias significativas de satisfacción de los padres de familia de 4to grado, 5to grado y 6to grado con la dimensión de infraestructura, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos.

Regla de decisión: Si valor $< 0,05$; rechazar Ho; Si valor $> 0,05$; aceptar Ho

Aplicando la prueba de Kruskal Wallis, se obtiene un nivel de significancia de 0.001, rechazando la hipótesis nula. Se concluye entonces la hipótesis alterna que, Si existen diferencias significativas de satisfacción de los padres de familia de 4to grado, 5to grado y 6to grado, con la dimensión de infraestructura, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos.

Hipótesis específica: Satisfacción de los PPF respecto a la dimensión de organización

Ho: Hipótesis nula: No existen diferencias en la satisfacción de los PPF de 4to grado, 5to grado y 6to grado con la dimensión de organización, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos.

Ha: Hipótesis alterna: Existe diferencias significativas de satisfacción de los padres de familia de 4to grado, 5to grado y 6to grado con la dimensión de organización, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos.

Regla de decisión: Si valor $< 0,05$; rechazar Ho; Si valor $> 0,05$; aceptar Ho

Aplicando la prueba de Kruskal Wallis, se obtiene un nivel de significancia de 0.001, rechazando la hipótesis nula. Se concluye entonces la hipótesis alterna que, Si existen diferencias significativas de satisfacción de los padres de familia de 4to grado, 5to grado y 6to grado, con la dimensión de organización, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos.

Hipótesis específica: Satisfacción de los PPF respecto a la dimensión de metodología del docente

Ho: Hipótesis nula: No existen diferencias en la satisfacción de los padres de familia de 4to grado, 5to grado y 6to grado con la dimensión de metodología del docente, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos.

Ha: Hipótesis alterna: Existe diferencias significativas de satisfacción de los PPF de 4to grado, 5to grado y 6to grado con la dimensión de metodología del docente, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos.

Regla de decisión: Si valor $< 0,05$; rechazar Ho; Si valor $> 0,05$; aceptar Ho

Aplicando la prueba de Kruskal Wallis, se obtiene un nivel de significancia de 0.001, rechazando la hipótesis nula. Se concluye entonces la hipótesis alterna que, Si existen diferencias significativas de satisfacción de los padres de familia de 4to

grado, 5to grado y 6to grado, con la dimensión de metodología del docente, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos.

Hipótesis específica: Satisfacción de los PPF respecto a la dimensión de bienestar del estudiante

Ho: Hipótesis nula: No existen diferencias en la satisfacción de los padres de familia de 4to grado, 5to grado y 6to grado con la dimensión de bienestar del estudiante, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos.

Ha: Hipótesis alterna: Existe diferencias significativas de satisfacción de los PPF de 4to grado, 5to grado y 6to grado con la dimensión de bienestar del estudiante, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos.

Regla de decisión: Si valor $< 0,05$; rechazar Ho; Si valor $> 0,05$; aceptar Ho

Aplicando la prueba de Kruskal Wallis, se obtiene un nivel de significancia de 0.001, rechazando la hipótesis nula. Se concluye entonces la hipótesis alterna que, Si existen diferencias significativas de satisfacción de los padres de familia de 4to grado, 5to grado y 6to grado, con la dimensión de bienestar del estudiante, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos.

Hipótesis específica: Satisfacción de los PPF respecto a la dimensión de eficacia del programa

Ho: Hipótesis nula: No existen diferencias en la satisfacción de los padres de familia de 4to grado, 5to grado y 6to grado con la dimensión de eficacia del programa, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos.

Ha: Hipótesis alterna: Existe diferencias significativas de satisfacción de los padres de familia de 4to grado, 5to grado y 6to grado con la dimensión de eficacia del programa, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos.

Regla de decisión: Si valor $< 0,05$; rechazar Ho; Si valor $> 0,05$; aceptar Ho

Aplicando la prueba de Kruskal Wallis, se obtiene un nivel de significancia de 0.001, rechazando la hipótesis nula. Se concluye entonces la hipótesis alterna que, Si existen diferencias significativas de satisfacción de los padres de familia de 4to grado, 5to grado y 6to grado, con la dimensión de eficacia del programa, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos.

Hipótesis específica: Satisfacción de los PPF respecto a la dimensión de tratamiento de no conformidad

Ho: Hipótesis nula: No existen diferencias en la satisfacción de los PPF de 4to grado, 5to grado y 6to grado con la dimensión de tratamiento de no conformidad, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos.

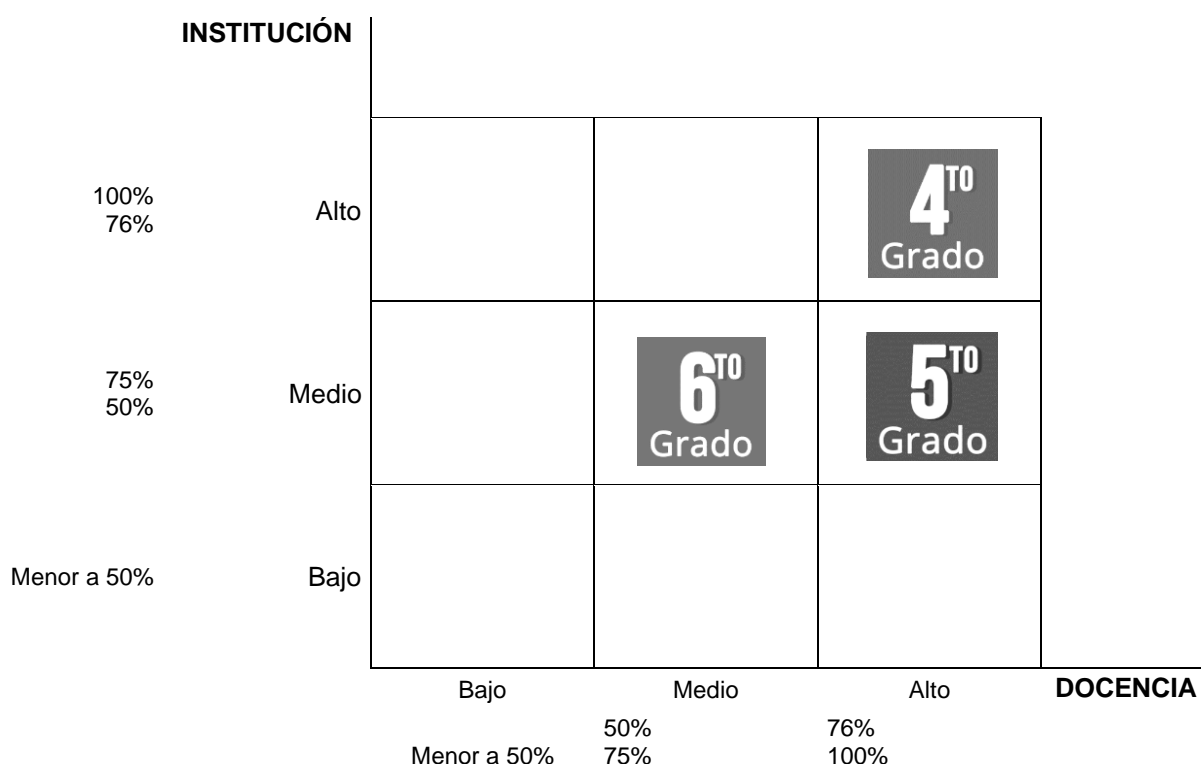
Ha: Hipótesis alterna: Existe diferencias significativas de satisfacción de los padres de familia de 4to grado, 5to grado y 6to grado con la dimensión de tratamiento de no conformidad, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos.

Regla de decisión: Si valor < 0,05; rechazar Ho; Si valor > 0,05; aceptar Ho

Aplicando la prueba de Kruskal Wallis, se obtiene un nivel de significancia de 0.001, rechazando la hipótesis nula. Se concluye entonces la hipótesis alterna que, Si existen diferencias significativas de satisfacción de los padres de familia de 4to grado, 5to grado y 6to grado, con la dimensión de tratamiento de no conformidad, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos.

Figura 8.

Gráfico 9box



Finalmente, como un aporte de la norma ISO 21001 (2018), buscamos hacer un análisis de las dimensiones segmentándolo en 02 enfoques principales, el primero que es la institución, la cual está contenida en las dimensiones de infraestructura, organización y de tratamiento de no conformidad, y por otra parte lo que encierra a la labor del docente, la cual está contenida en las dimensiones de metodología, bienestar y eficacia del programa educativo.

Este gráfico llamado 9box, utilizado para la gestión organizacional, conocidas normalmente solo como Nine Box, estas evaluaciones grafican en una matriz de nueve cuadrantes el potencial y desempeño de un empleado. Roberto (2018). El Eje-Y grafica el Potencial en tres escalas, mientras el Eje-X grafica el Desempeño de la misma manera. Juntos forman una matriz de nueve cuadrantes que presentan de manera conjunta

Para nuestro caso, observamos que el nivel de 4to grado tiene un alto resultado respecto a la satisfacción sobre la institución educativa, y así mismo un alto resultado de satisfacción respecto al docente. Para el nivel de 5to grado se muestra una alta satisfacción respecto al docente y una satisfacción en general media respecto a la institución; y finalmente el nivel de 6to grado de primaria, muestra tanto para la institución como para el docente, un nivel de satisfacción medio.

V. DISCUSIÓN

La medición de la satisfacción es para muchos la mejor manera de medir la calidad de un producto o de un servicio, para la norma ISO 21001 (2018) la satisfacción es importante medirla a todas las partes interesadas, por eso fue que para nuestro estudio era importante medir la satisfacción del padre de familia, lo cual le daría un enfoque más integral, no solo considerando al estudiante y docente, ellos a través de sus hijos y de su propia percepción pueden calificar el rendimiento y desempeño que tienen tanto la institución educativa, como los mismo docentes que la conforman.

Se puede relacionar con Aylas, en el censo realizado a 80 PPF de una institución educativa que hizo en el distrito de San Juan de Lurigancho, se evidenció con un grado de correlación Rho Spearman del 0.843, que, si existe una relación entre calidad de servicio y satisfacción de los padres, lo cual para nuestro estudio indica que cada nivel tiene diferentes contextos tanto en el docente como en la percepción de los estudiantes, posiblemente a la exigencia relacionada con la edad o con el desgaste propio de la relación existente entre la institución y el padre de familia.

Nuestra hipótesis planteada de manera general era saber si existen diferencias significativas de satisfacción de los padres de familia de 4to grado, 5to grado y 6to grado, de la institución educativa Rosa de las Américas 2007, Los Olivos. Aplicando la prueba de Kruskal Wallis, se obtiene un nivel de significancia de 0.001, rechazando la hipótesis nula, por lo que se concluye que efectivamente SI existen diferencias significativas de satisfacción de los padres de familia de 4to grado, 5to grado y 6to grado, de la institución educativa.

Este resultado se va dando en cada uno de las dimensiones planteadas, nos nace con ello la interrogancia de cuáles podrían ser los motivos, principalmente consideramos que conforme el estudiante va teniendo más edad, su nivel de opinión y de criterio se va haciendo más estructurado, lo cual le permite comentar con mayor análisis sus puntos de vistas hacia el padre, quien además también va generando mayor comunicación entre su hijo, los docentes pueden también tener un rol importante en la percepción de satisfacción, que para un estudiante puede que con los años se vayan volviendo más exigentes.

Según lo mostrado en el capítulo de resultados de esta investigación, se evidencia un alto grado de satisfacción de manera general entre todos los encuestados, para el nivel de 4to grado se evidenció hasta un 90% de los PPF encuestados manifiestan que la satisfacción es alta, para el nivel de 5to grado se evidencia que el 82% de los PPF encuestados manifiestan una satisfacción alta, y por último, el 6to grado de los padres de familia encuestados opina el 63% que tienen una satisfacción alta; teniendo un promedio general de satisfacción del 78%.

Asimismo, también se relaciona con el estudio realizado por García y Gutierrez (2018), quienes identificaron en su tesis que concluían que, si existe una relación significativa ($\text{Sig}=0,138$; $< 0,025$) entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los PPF, donde consideró como dimensiones los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.

Respecto a las hipótesis específicas planteadas, las 06 planteadas obtuvieron un nivel de significancia de 0.001, rechazando la hipótesis nula para cada caso, concluyendo que efectivamente SI existen diferencias significativas de satisfacción de los padres de familia de 4to grado, 5to grado y 6to grado, en las dimensiones de infraestructura, organización, metodología, bienestar, eficacia y tratamiento de las no conformidades, de la institución educativa.

Las hipótesis específicas planteadas fue en primer lugar buscar determinar si existían diferencias significativas entre la satisfacción con la dimensión de infraestructura, la cual efectivamente se llega a demostrar con un nivel de significancia de 0.001, teniendo relación con los resultados de la tesis realizada por Jimenez (2020) [$\text{pearson}=0,552^{**}$; $\text{Sig. } 0,000 < 0,01$], y por Bustillos (2017). Esta dimensión de infraestructura fue la que menor satisfacción se obtuvo a nivel general, específicamente en el nivel de 6to grado de primaria.

Nuestra segunda hipótesis específica midió si existían diferencias significativas en la satisfacción respecto a la organización y eficacia en la ejecución de los procesos internos administrativos de la institución, considerando como indicadores la organización propiamente y la administración, semejante a los resultados que obtuvo Lescano (2019), quien obtuvo un coeficiente de correlación de spearman es $R = 0.785$, con nivel de significancia $p = 0.000$, donde considera el aspecto administrativo, Organización Institucional y entorno externo con relación

a la calidad del servicio como dimensiones, concluyendo su investigación que si existe una relación significativa, al igual que la nuestra.

Nuestra tercera hipótesis demostró bajo el nivel de significancia de 0,001 que si existen diferencias significativas entre la satisfacción de los padres de familia de 4to, 5to y 6to grado del nivel primaria, respecto a la metodología del docente, quién es de vital importancia para la medición de la calidad del servicio educativo, como coinciden en sus estudios Sanchez y Díaz (2014), su estudio mostró un nivel de probabilidad del 0,002 ($p < 0,05$).

Para el caso de la cuarta hipótesis específica, aseguramos que, si existen diferencias en la dimensión de bienestar del estudiante, respecto a la percepción del padre de familia. Vemos como conforme transcurre el año escolar o el nivel del estudiante, el bienestar tiende a disminuir un poco, sería importante poder analizar las causas, y con ello darle la importancia del bienestar psicológico, que como define Huamaní (2019) en su estudio como un amplio concepto en el que intervienen aspectos sociales, psicológicos y comportamientos, es decir, esto podría relacionarnos al concepto propiamente de felicidad, que muchas empresas ya lo usan para medir el clima laboral en sus organizaciones, obteniendo ($\rho = -0,581^*$), que quiere decir que existe una relación inversa entre bienestar psicológico y la insatisfacción y mal comportamiento.

La hipótesis específica demuestra que si existen diferencias significativas en la percepción de satisfacción en la eficacia del programa de capacitación relacionada a la aplicabilidad del aprendizaje en la vida real; esta diferencia puede darse debido a la exigencia, competitividad y globalización que mencionamos en el capítulo de introducción de esta investigación, si las empresas son más exigentes, los padres de familia entienden entonces que deben ser más exigentes con el aprendizaje de sus hijos, estará entonces bien direccionado las enseñanzas de sus hijos con las exigencias del día de hoy.

Y finalmente la hipótesis que a mi criterio es la más importante de todas, y que notamos que es la que mejor resultado respecto a satisfacción se ha obtenido, la dimensión de no conformidades, la cual mide el tratamiento de los hallazgos, y reclamos, vital en todas las normas ISO, como lo refiere Huancas (2018) en su estudio sobre la norma ISO 9001, lo importante es identificar el problema para

evaluar las causas e implementar los planes que permitan la subsanación y aplicación de acciones correctivas.

Otro estudio que muestra la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción de los PPF fue la realizada por Alayo (2018). En cuanto a sus 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 genera una buena satisfacción de las personas.

También observamos que el nivel de 4to grado tiene un alto resultado respecto a la satisfacción de los padres de familia sobre la institución educativa, y así mismo un alto resultado de satisfacción respecto al docente. Para el nivel de 5to grado se muestra una alta satisfacción respecto al docente y una satisfacción en general media respecto a la institución; y finalmente el nivel de 6to grado de primaria, muestra tanto para la institución como para el docente, un nivel de satisfacción medio; cuando nos referimos a la institución, relacionamos directamente la participación y liderazgo del personal directivo, semejante a Rojas (2019), que en su estudio demostró la estrecha relación entre el liderazgo de la dirección y la participación de los padres de familia, con un Rho de spearman de 0,547.

Los resultados de toda encuesta de satisfacción de servicio puede verse alterada este año 2020 debido a la situación de la pandemia, a pesar de que el padre de familia pueda estar satisfecho con la institución educativa, han sido muchos los reclamos y las críticas por el manejo en el tema educativo en el país, desde padres de familia que no pudieron darle el soporte a sus hijos para la realización de las tareas y acompañamiento que se exigía en esta modalidad no presencial, padres que tampoco han visto que el docente haya tenido la preparación adecuada para manejarse en este escenario virtual, y hasta PPF que tuvieron que trasladar a sus hijos a colegios nacionales.

Si nos referimos a la norma ISO 21001 (2018) como fuente base para nuestro estudio, respecto a la satisfacción de los padres de familia, existe similitudes en las dimensiones especificadas con las dimensiones del EFQM, que son principalmente la orientación al cliente, el liderazgo, la orientación a los resultados, el desarrollo, implicación y reconocimiento de las personas, la gestión

por procesos y hechos, el proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora, y la responsabilidad social de la organización.

Por último, el estudio de la variable y dimensiones de esta investigación, conjuntamente con los resultados dejan abierto el debate para futuras investigaciones donde se siga analizando en primer lugar la importancia de la inclusión de los padres de familia en este contexto de calidad de las instituciones educativas, y la influencia que debe tener la implementación de sistemas de gestión de calidad como la norma ISO para su mejora continua, teniendo como punto pendiente para el Ministerio de Educación del Perú, la implementación y adecuación de estos sistemas de calidad en las instituciones de la educación básica regular del país, debate todavía incluso considerando la situación de migración de la educación presencial a un sistema virtual.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que, si existe una diferencia significativa en la satisfacción de los PPF, en cada uno de los distintos niveles en que estudia su hijo, mostrando una mayor satisfacción en los niveles menores, es decir, la satisfacción de los PPF es mayor en 4to grado, que en 5to grado y a su vez también con los de 6to grado. Mostrando un valor de significancia de 0.001, rechazando la hipótesis nula.

Segunda: Respecto a la dimensión de infraestructura, respecto a la satisfacción realizada a los PPF de 4to, 5to y 6to grado de la institución educativa investigada, se determina un valor de significancia de 0.001, lo cual reafirma que si existe diferencia en la percepción de los encuestados respecto a lo que se refiere a la ambientación, equipamiento y solidez en la infraestructura de la institución.

Tercera: Referente a la dimensión de Organización, contemplada por la norma ISO 21001, respecto a la satisfacción se determina un valor de significancia en la prueba menor a 0.05, lo cual indica que si existen diferencias en la percepción de los padres de familia de los niveles de 4to, 5to y 6to grado, respecto a los indicadores de organización propiamente y administración.

Cuarta: Los resultados de significancia según el estadístico Kruskal Wallis, respecto a la dimensión de metodología del docente, se identifica que si existen diferencias significativas en la percepción desarrollada en las encuestas de los PPF de los niveles de 4to, 5to y 6to grado, respecto a los indicadores de competencias técnicas y didácticas.

Quinta: Respecto a la dimensión de bienestar del estudiante, respecto a la satisfacción realizada en los niveles de 4to, 5to y 6to grado de la institución educativa investigada, se determina un valor de significancia de 0.001, lo cual reafirma que si existe diferencia en la percepción de los encuestados respecto a lo que se refiere a la satisfacción y bienestar de los hijos de los PPF.

Sexta: Referente a la dimensión de eficacia del programa, contemplada por la norma ISO 21001, respecto a la satisfacción se determina un valor de significancia en la prueba menor a 0.05, lo cual indica que si existen diferencias en la percepción de los padres de familia de los niveles de 4to, 5to y 6to grado, respecto a los indicadores de eficacia y cumplimiento, mostrando significancia del aprendizaje en la vida de los estudiantes, siendo siempre al igual que las demás dimensiones el de 6to grado el de menor satisfacción.

Séptima: Los resultados de significancia según el estadístico Kruskal Wallis, respecto a la dimensión de metodología de no conformidad, se identifica que si existen diferencias significativas en la percepción desarrollada en las encuestas de los PPF de los niveles de 4to, 5to y 6to grado, respecto a los indicadores de tratamiento de los reclamos y la trazabilidad de los mismos.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Llevar a cabo por parte de la dirección de la institución, continuos estudios de satisfacción, utilizando el mismo instrumento, estableciendo porcentajes de mejoras que se logren tener año a año, implementando un SIG de gestión y control, el cual genere el monitoreo constante en los distintos factores de calidad, no solo la satisfacción del cliente.

Segunda: Generar convenios con instituciones y/o municipalidades para la inversión y entrega de donaciones, que permitan mejorar la ambientación y equipamiento, otro punto importante para lograr esto es la activa participación de los padres de familia con diversas actividades que permitan acumular fondos económicos.

Tercera: Generar una estrategia de mayor acercamiento con los padres de familia de 6to grado, para buscar disminuir la incertidumbre e inestabilidad también de los mismos estudiantes, que tendrán que migrar a una nueva institución, haciendo convenios con instituciones educativas del nivel superior del distrito.

Cuarta: Generar comités de excelencia con la dirección de otras instituciones educativas del distrito o del entorno, lo cual permita compartir las buenas prácticas (benchmarking), tanto en el plano de mejora al docente, como al estudiante, y como al padre de familia, como talleres de capacitación, orientación, concursos y competencias

REFERENCIAS

- Agencia Peruana de Noticias – ANDINA (2018). Conoce los beneficios de la acreditación de la calidad educativa, Perú. Obtenido de <https://bit.ly/3hvSz0T>
- Alayo P. (2018). Calidad de servicio y satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de la institución educativa privada san juan bautista de SJL-2018. (Universidad Cesar Vallejo), Perú.
- Assenza Parisi, (1992). Formación Profesional y motivación para la Calidad Total. Buenos Aires: OIT – CINTERFOR.
- Athanassopoulos, A. Gounris, S. y Stathakopoulos, V. (2001), Behavioural Responses to Customer Satisfaction: An Empirical Study, European Journal of Marketing.
- Aylas M. (2016). Calidad de servicio y satisfacción de los padres de familia del colegio Aranzazu del distrito de SJL - 2018. (Universidad Cesar Vallejo), Perú.
- Banco Mundial BIRF AIF (2017). El Banco mundial advierte sobre una “crisis del aprendizaje” en la educación a nivel mundial. EEUU. Obtenido de <https://bit.ly/3hraENO>
- Boston, R. (1998). A Dynamic Model of the Duration of the Customer Relationship with a Continuation Service Provider. The Role of Customer Satisfaction and Dissatisfaction (CS) on Logn Haul Inclusive Tour: A Reality Check on Theoretical Considerations, Tourism Management.
- Brassard Michael, Diane Ritter, (1988). Mejoramiento Continuo. Productivity Press.
- Cortada, W. y Woods, J. (1995). The McGraw-Hill. Enciclopedia of Quality Terms & concepts.
- Colegio Turicará. (2018). Guía Educativa. Piura, Perú.
- Colegio Turicará. (2019). Preceptoría. Recuperado de <https://bit.ly/3ox4DSa>
- Cognodata (2019). Estadística descriptiva e inferencial en el análisis de datos. Obtenido de <https://bit.ly/3hnnPiy>
- Coindreau R. (2018), ¿Qué son las Evaluaciones 9-Box?. Integratec. Obtenido de <https://bit.ly/38Gei29>
- Comezaña, K. (2013). La gestión tutorial, según el reporte del docente y a relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú

- Cosío L., Jimenez ME, Estela L, Monzón LA, Silva H (2013). *Perspectivas de la Calidad Educativa*. (De la Vega Editores, México). ISBN 978-607-9170-06-9. Obtenido de <https://bit.ly/2Kz7cEQ>
- Cuatrecasas L. (2012). *Gestión de la Calidad Total*. (Ediciones Días de Santos, Albasanz 2, 28037, Madrid). ISBN 978-84-9969-353-8. Obtenido de <https://bit.ly/3mXNGPj>
- Deming Edwards, (2000). *Out of the Crisis* 2nd ed. Cambridge, Mass.:Mit Press.
- Espinoza R (2018). *Benchmarking: qué es, tipos, etapas y ejemplos*. <https://robertoespinosa.es/2017/05/13/benchmarking-que-es-tipos-ejemplos>
- Ewell, P. & Kent, R. (1995). *Policy approaches to evaluation and incentive funding in U.S. and Mexican higher education*, Boulder, Western Interstate Commission for Higher Education.
- García, R, Gutierrez, J (2018). *Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la institución educativa industrial A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa. Perú.*
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4ª ed.)*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Gomez, N. (2018). *Calidad de servicios y satisfacción de los padres de familia en la institución educativa privada Cristo de la Paz, Lurigancho – Chosica, 2018*. URI (<https://hdl.handle.net/20.500.12692/38664>)
- Gobierno de Navarra (2009). *Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados*. Navarra, España.
- Gutiérrez Pulido Humberto, (2006). *Calidad Total y Productividad*. México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la investigación científica (Quinta ed.)*. (S. D. INTERAMERICANA EDITORES, Ed.) México D.F, México: McGRAWHILL. Obtenido de <https://bit.ly/3cUyUpa>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta ed.)*. (S. D. / INTERAMERICANA EDITORES, Ed.) México D.F., México: McGRAW-HILL. Obtenido de <https://bit.ly/36wmByc>
- Huamaní, S. (2019). *Bienestar psicológico y conductas antisociales en estudiantes de tercero a quinto de secundaria de tres instituciones educativas públicas*

- de Los Olivos, 2019. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. URI (<https://hdl.handle.net/20.500.12692/41535>)
- Jiménez, E. (2020). Infraestructura educativa y satisfacción laboral en docentes del nivel secundario de instituciones públicas – provincia de Zarumilla, Piura 2019. URI (<https://hdl.handle.net/20.500.12692/48944>)
- Joseph M. Juran, (1967). Management of Quality Control. New York: Mc Graw-Hill.
- Kaoru Ishikawa, (1986). ¿Qué es el Control total de calidad? La modalidad japonesa. Bogotá: Editorial Norma.
- Kotler, P. y Keller, K.(2010) Dirección de marketing, (12ª. ed.), México: Pearson.
- Langer, A. (2009). Evaluación del Servicio de Tutoría y Orientación Educacional en el CEPPSM N° 60019 San Martín de Porres-Iquitos, 2008 (Tesis de maestría). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Lescano, D. (2019). Calidad del Servicio administrativo y satisfacción del cliente externo en instituciones educativas privadas del distrito de Trujillo, 2018 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. URI <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31342>
- López, B. (2008). La preceptoría, un medio para personalizar la educación. (Tesis de Licenciatura). Fraijanes. Guatemala
- López, E. (2013). Aproximación a la percepción y satisfacción del profesor tutor de Secundaria Obligatoria respecto a su labor. Revista de investigación en educación, 11(1) 77-96. Recuperado de <https://bit.ly/38AbfIE>
- Lupton, R. (2005). Social justice and school improvement: improving the quality of schooling in the poorest neighborhoods. British Educational Research Journal, 31 (5), 589 – 604.
- Macorr (2003) Research Solutions online (<https://bit.ly/3rKsrnQ>)
- Marrero G. (2007). Calidad de la educación: definición y exigencias del espacio europeo de educación superior. (Universidad de las Palmas de Gran Canaria), España.
- Martinez, C, Rioperez, N (2005). El Modelo de excelencia en la EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos. Facultad de Educación UNED. *México*

- Mesías N. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda. (Universidad Peruana Cayetano Heredia), Perú.
- Mora, J. (2015). Fortalecimiento y sistematización del proceso de preceptoría en el segundo ciclo de primaria: una experiencia en El Salvador (Tesis de licenciatura). Universidad de Istmo Fraijanes, Guatemala
- Nava Carbellido, Víctor Manuel, (2005). ¿Qué es la calidad? Conceptos, gurús y modelos fundamentales 2da. Edición. México: Editorial Limusa.
- Organización Internacional de Normalización – ISO (2018). Norma Internacional ISO 21001. Organizaciones educativas – Sistema de gestión para organizaciones educativas – Requisitos con orientación para su uso. Primera edición 2018-05.
- Ortega, M. (2002). La función de la orientación y de la tutoría en la enseñanza secundaria española. (Tesis de doctorado). Universidad Complutense de Madrid
- Pacherres, J. (2017). Capacitación de los trabajadores y la productividad en las empresas del rubro de servicios logístico del distrito de SMP - 2017. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. URI (<https://hdl.handle.net/20.500.12692/14477>)
- Palacios, Y. (2015). La percepción y satisfacción del docente respecto a la labor tutorial. (Tesis de maestría). Universidad de Piura, Piura, Perú
- Parasuraman, Zeithmal y Berry (1990). An Empirical Examination of Relationships in an Extender Service Quality Model, Marketing Science Institute Research Programa Series, December 1990, Sloan Management Review. Summer.
- Parodi, C. (2013). Calidad de la educación en el Perú. Gestión: El Diario de Economía y Gestión de Perú. <http://blogs.gestion.pe/economiaparatodos/2013/12/calidad-de-laeducacion-en-el.html>
- Ruiz R. (2019). Nivel de la calidad del servicio educativo del padre de familia en la I.E. N° 6013 de San Bartolo, 2019. (Universidad Cesar Vallejo), Perú.
- Sanchez, Z. y Diaz M. (2014). La metodología del docente y las inteligencias múltiples en los alumnos de educación primaria de la institución educativa

- María Parado de Bellido del distrito del Rimac, año 2011. (Universidad Cesar Vallejo), Perú. URI (<https://hdl.handle.net/20.500.12692/14953>)
- Setó, D. (2004). De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente. Madrid: Esic
- Unidad de Medición de la Calidad educativa - UMC, (2014). Reglamento de la Ley N°28740, ley del sistema de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa. Obtenido de: <http://www.minedu.gob.pe/>
- Vallejos V. (2019). Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2015 para mejorar procesos de capacitación, Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2018 (Universidad Cesar Vallejo), Perú.
- Vilches J. (2013). El clima organizacional y calidad educativa en las instituciones educativas de villa el salvador RED 13 de la UGEL 01-2012 (Universidad Cesar Vallejo), Perú.
- Vroom, V. H., y Yetton, P. W. (1981). Leadership and decision-making. Pittsburgh, PA:University of Pittsburgh Press.
- Zambrano, M. (2007) Una Nueva Fenomenología Acerca De La Educación. Praxis Filosófica, (37), 193-208.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Satisfacción de los padres de familia bajo la norma ISO 21001 – 2018 en la institución educativa 2007, los Olivos

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General: ¿Cuáles son las diferencias significativas en los niveles de satisfacción bajo la norma ISO 21001 – 2018 en PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuáles son las diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la Dimensión de Infraestructura, bajo la norma ISO 21001 – 2018 en PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos?</p> <p>¿Cuáles son las diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la Dimensión de Organización, bajo la norma ISO 21001 – 2018 en PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos?</p> <p>¿Cuáles son las diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la Dimensión de Metodología del docente, bajo la norma</p>	<p>Objetivo general: Determinar las diferencias significativas en los niveles de satisfacción bajo la norma ISO 21001 - 2018 en PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar las diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la Dimensión de Infraestructura, bajo la norma ISO 21001 – 2018 en PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos.</p> <p>Determinar las diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la Dimensión de Organización, bajo la norma ISO 21001 – 2018 en PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos.</p> <p>Determinar las diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la Dimensión de Metodología</p>	<p>Hipótesis general: Existe diferencias significativas en los niveles de satisfacción bajo la norma ISO 21001 - 2018 PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la Dimensión de Infraestructura bajo la norma ISO 21001 en PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos.</p> <p>Existe diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la Dimensión de Organización bajo la norma ISO 21001 en PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos</p> <p>Existe diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la Dimensión de Metodología</p>	Variable: Satisfacción de los padres de familia bajo la norma ISO 21001:2018					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos por dimensión	Niveles y rangos de la variable
			Infraestructura	Infraestructura Ambientes Equipamiento	1, 2, 3, 4 y 5.	Totalmente de acuerdo (5)	Alto (De 41 a 55) Medio (De 26 a 40) Bajo (De 11 a 25)	Satisfacción Alto De 110 a 150
			Organización	Organización Administración	6, 7, 8, 9 y 10	De acuerdo (4)	Alto (De 41 a 55) Medio (De 26 a 40) Bajo (De 11 a 25)	Satisfacción Medio De 70 a 109
			Metodología del Docente	Competencias técnicas Competencias didácticas	11, 12, 13, 14 y 15	Ni en desacuerdo / Ni acuerdo (3)	Alto (De 41 a 55) Medio (De 26 a 40) Bajo (De 11 a 25)	Satisfacción Bajo De 30 a 69

<p>ISO 21001 – 2018 en PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos?</p>	<p>del docente, bajo la norma ISO 21001 – 2018 en PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos.</p>	<p>del docente, bajo la norma ISO 21001 en PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos</p>	<p>Bienestar del Estudiante</p>	<p>Satisfacción Bienestar</p>	<p>16, 17, 18, 19 y 20</p>	<p>En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)</p>	<p>Alto (De 41 a 55) Medio (De 26 a 40) Bajo (De 11 a 25)</p>	
<p>¿Cuáles son las diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la Dimensión de Bienestar del estudiante, bajo la norma ISO 21001 – 2018 en PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos?</p>	<p>Determinar las diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la Dimensión de Bienestar del estudiante, bajo la norma ISO 21001 – 2018 en PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos.</p>	<p>Existe diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la Dimensión de Bienestar del estudiante, bajo la norma ISO 21001 en PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos</p>	<p>Eficacia del Programa</p>	<p>Eficacia Cumplimiento</p>	<p>21, 22, 23, 24 y 25</p>		<p>Alto (De 41 a 55) Medio (De 26 a 40) Bajo (De 11 a 25)</p>	
<p>¿Cuáles son las diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la Dimensión de Eficacia del programa, bajo la norma ISO 21001 – 2018 en PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos?</p>	<p>Determinar las diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la Dimensión de Eficacia del programa, bajo la norma ISO 21001 – 2018 en PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos.</p>	<p>Existe diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la Dimensión de Eficacia del programa bajo la norma ISO 21001 en PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos</p>	<p>No conformidad</p>	<p>Tratamiento de los Reclamos y Quejas Trazabilidad de los Reclamos y Quejas</p>	<p>26, 27, 28, 29 y 30</p>		<p>Alto (De 41 a 55) Medio (De 26 a 40) Bajo (De 11 a 25)</p>	
<p>¿Cuáles son las diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la Dimensión de No Conformidades, bajo la norma ISO 21001 – 2018 en PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos?</p>	<p>Determinar las diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la Dimensión de No Conformidades, bajo la norma ISO 21001 – 2018 en PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos.</p>	<p>Existe diferencias significativas en los niveles de satisfacción y la Dimensión de No Conformidades bajo la norma ISO 21001 en PADRES DE FAMILIA de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos</p>						

<p>Nivel: Nivel de Investigación Básico</p> <p>Diseño: El diseño de la presente investigación es no experimental</p> <p>Método: La investigación es de tipo no experimental descriptivo comparativo.</p>	<p>Población: 359 padres de familia entre los niveles de 4to, 5to y 6to grado del nivel primaria.</p> <p>Tipo de muestreo: Muestreo Probabilístico Estratificado</p> <p>Tamaño de muestra: 4to grado= 62 padres de familia 5to grado= 62 padres de familia 6to grado = 62 padres de familia</p>	<p>Variable 1: Satisfacción de los padres de familia bajo la norma ISO 21001:2018</p> <p>Técnicas: No experimental, Cuantificable</p> <p>Instrumentos: Encuesta de Satisfacción (Elaboración propia)</p> <p>Autor: Ricardo Miranda Año: 2020 Monitoreo: Observación Ámbito de Aplicación: Encuesta Online Forma de Administración: Plataforma Google Forms</p>	<p>DESCRIPTIVA: La estadística descriptiva es un conjunto de técnicas numéricas y gráficas para describir y analizar un grupo de datos, sin extraer conclusiones (inferencias) sobre la población a la que pertenece</p> <p>INFERENCIAL: La estadística inferencial es una parte de la estadística que comprende los métodos y procedimientos que por medio de la inducción determina propiedades de una población estadística, a partir de una parte de esta. Se usa para modelar patrones en los datos y extraer inferencias acerca de la población bajo estudio</p>
---	--	---	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Operacionalización de la variable: Satisfacción de los padres de familia según NORMA ISO 21001:2018

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos por Dimensión	Niveles y rangos de la Variable
Infraestructura	Infraestructura, Ambientes Equipamiento	1, 2, 3, 4 y 5.	ORDINAL Totalmente de acuerdo (5)	Alto (De 41 a 55) Medio (De 26 a 40) Bajo (De 11 a 25)	Satisfacción Alto De 110 a 150
Organización	Organización Administración	6, 7, 8, 9 y 10	De acuerdo (4) Ni en desacuerdo / Ni acuerdo (3)	Alto (De 41 a 55) Medio (De 26 a 40) Bajo (De 11 a 25)	Satisfacción Medio De 70 a 109
Metodología del docente	Competencias Técnicas Competencias Didácticas	11, 12, 13, 14 y 15	En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Alto (De 41 a 55) Medio (De 26 a 40) Bajo (De 11 a 25)	Satisfacción Bajo De 30 a 69
Bienestar del estudiante	Satisfacción Bienestar	16, 17, 18, 19 y 20		Alto (De 41 a 55) Medio (De 26 a 40) Bajo (De 11 a 25)	
Eficacia del Programa	Eficacia Cumplimiento	21, 22, 23, 24 y 25		Alto (De 41 a 55) Medio (De 26 a 40) Bajo (De 11 a 25)	
No conformidades	Tratamiento de los Reclamos y Quejas Trazabilidad de los Reclamos y Quejas	26, 27, 28, 29 y 30		Alto (De 41 a 55) Medio (De 26 a 40) Bajo (De 11 a 25)	

Anexo 3. Ficha técnica

Encuestador : Ricardo Oscar Miranda Ortiz

Población :
Padres de familia de la Institución Educativa 2007, Rosa de las Américas

Institución Educativa	N° de padres de familia
4to grado de primaria	119
5to grado de primaria	120
6to grado de primaria	120
Total	359

Nivel de confianza : 95%

Muestra :

Institución Educativa	N° de padres de familia	Factor	Muestra
4to grado de primaria	119	0.518	62
5to grado de primaria	120	0.518	62
6to grado de primaria	120	0.518	62
Total			186

Fecha de aplicación : Noviembre – diciembre 2020

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni De acuerdo, Ni en Desacuerdo
DIMENSIÓN 1: INFRAESTRUCTURA						
1	¿La infraestructura general de la institución educativa muestra la solidez y condiciones de seguridad adecuadas ante cualquier siniestro o sismo?					
2	¿Considera que la institución educativa tiene los accesos y facilidades para los alumnos con habilidades especiales?					
3	¿Los ambientes de las aulas donde se desarrolla el aprendizaje de sus hijos son adecuados respecto a ventilación, espacio, iluminación, accesos, etc.?					
4	¿Los ambientes se encuentran debidamente equipados en materiales y recursos para la realización de los temas a desarrollar en clase?					
5	¿El aula de cómputo o sala de innovación están equipadas debidamente en lo que respecta a las tecnologías informáticas, de computación o multimedia?					
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN						
6	¿La institución educativa brinda a los padres de familia la orientación debida a sus consultas y realización de trámites internos?					
7	¿El proceso de matrícula e inscripción del año escolar en cuestión a la organización de la institución es la adecuada?					
8	¿Nuestra institución educativa ejecuta sus procesos de entrega de libretas, reuniones de padres de familia y demás actividades en general de manera ordenada?					
9	¿El personal administrativo de nuestra institución guarda siempre el respeto y educación al momento de tratar sus consultas y dirigirse al público en general?					
10	¿Considera que la Directiva y los docentes en general de nuestra institución están disponibles y predispuestos para tratar de diversos temas con Ud. y/o con el resto de padres de familia?					
DIMENSIÓN 3: METODOLOGÍA DEL DOCENTE						
11	¿Los docentes de la institución educativa cuentan con el dominio técnico y académico en los temas o asignaturas a cargo?					
12	¿El docente de su menor hijo cuenta con actualizaciones constantes en su campo académico y profesional?					
13	¿Los docentes de la institución educativa cuentan con el dominio en las didácticas, estrategias de acercamiento, dinamismo y acompañamiento para el desarrollo de las clases?					
14	¿Los docentes de la institución educativa si se encuentran capacitados y preparados para orientar alumnos que presenten habilidades especiales?					
15	¿En este estado de pandemia por el COVID 19, considera que el docente de su menor hijo ha sabido mantener el interés y acompañamiento adecuado durante este año educativo, para su correcto aprendizaje?					

DIMENSIÓN 4: BIENESTAR DEL ESTUDIANTE						
16	¿Considera que su menor hijo o representado se siente contento de estudiar en nuestra institución educativa?					
17	¿Considera que su menor hijo se siente orgulloso de estudiar en nuestra institución educativa?					
18	¿Considerando la situación de este año de pandemia por el COVID 19, nuestra institución ha ayudado a que el bienestar de sus representados sea el adecuado?					
19	¿La carga de trabajo y tareas dados a su menor hijo por parte de la institución es la adecuada?					
20	¿Considera que la institución educativa está comprometida y se preocupa realmente en el bienestar de su menor hijo, brindándole la atención debida?					
DIMENSIÓN 5: EFICACIA DEL PROGRAMA						
21	¿La educación brindada a su menor hijo le está generando un aprendizaje significativo para su desarrollo como persona en la vida?					
22	¿La educación brindada a su menor hijo le está generando un aprendizaje significativo en el aspecto académico, generando mayor conocimiento y por ende un mejor desenvolvimiento con las tareas diarias y rutinarias de la casa?					
23	¿Las notas o calificaciones que recibe su menor hijo, van acorde a los resultados reales y muestras de aprendizaje que su representada muestra en casa?					
24	¿El plan de clases o temas programados durante el año escolar se cumplen de manera general?					
25	¿A pesar de la condición actual de la pandemia por el COVID 19, el cumplimiento del plan de clases ha sido el adecuado?					
DIMENSIÓN 6: NO CONFORMIDAD						
26	¿La institución educativa cuenta con los canales suficientes para que se puedan registrar debidamente los reclamos, quejas y sugerencias?					
27	¿La institución educativa guarda la transparencia, objetividad y seriedad en el tratamiento de las Quejas y Reclamos que se dan debido relacionado a los docentes?					
28	¿Todo reclamo, queja u observación confiada a la Dirección o Representante de la Institución es llevada con la confidencialidad adecuado?					
29	¿La institución educativa genera seguimiento y monitoreo para solucionar o atender el reclamo, queja o sugerencia que los padres de familia tengan a bien brindar?					
30	¿El tiempo de respuesta y de acción de la atención que se brinda a sus reclamos o sugerencias es el adecuado?					

Anexo 6. Certificado de validez de los instrumentos

Validez por juicio de experto del instrumento

Experto	Área	Aplicabilidad
Mg. Regina Ysabel Sevilla Sánchez	Metodóloga	Hay Suficiencia
Dra. Marisol Josefina Sarmiento Alvarado	Investigador	Hay Suficiencia
Dr. Dennis Fernando Jaramillo Ostos	Metodólogo	Hay Suficiencia



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA (ISO 21001:2018)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: INFRAESTRUCTURA								
1	La infraestructura de la institución educativa muestra la solidez y condiciones de seguridad adecuadas ante cualquier sismo o sísmo.	X		X		X		
2	La institución educativa tiene los accesos y facilidades para los estudiantes con discapacidad.	X		X		X		
3	Los ambientes de las aulas donde se desarrolla el aprendizaje son adecuados respecto a ventilación, espacio e iluminación.	X		X		X		
4	Los ambientes se encuentran debidamente equipados con materiales y recursos apropiados para el correcto aprendizaje.	X		X		X		
5	El aula de cómputo o sala de innovación está equipada debidamente en lo que respecta al software educativo, acceso a internet y equipos multimedia.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN								
6	La institución educativa brinda a los padres de familia la orientación debida, atendiendo sus consultas de trámites internos.	X		X		X		
7	El proceso de matrícula e inscripción para este año escolar 2020 fue el adecuado, oportuno y ordenado.	X		X		X		
8	Nuestra institución educativa ejecuta sus procesos de manera planificada como la entrega de libretas y reuniones de padres de familia.	X		X		X		
9	El personal administrativo de la institución guarda siempre el respeto y educación al momento de tratar sus consultas y dirigirse al público en general.	X		X		X		
10	La Directiva y los docentes en general de la institución están disponibles y predispuestos para tratar de diversos temas con usted.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: METODOLOGÍA DEL DOCENTE								
11	Los docentes de la institución educativa cuentan con el dominio técnico y académico en los temas o asignaturas a cargo.	X		X		X		
12	Los docentes se actualizan de manera constante en su campo académico y profesional.	X		X		X		
13	Los docentes de la institución educativa cuentan con las competencias didácticas, y estrategias de acercamiento para el desarrollo de las clases.	X		X		X		
14	Los docentes de la institución educativa se encuentran capacitados y preparados para orientar estudiantes que presenten habilidades especiales.	X		X		X		
15	En este estado de pandemia por el COVID 19, considera que el docente de su menor hijo ha sabido mantener el interés y acompañamiento adecuado durante este año educativo, para su correcto aprendizaje.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: BIENESTAR DEL ESTUDIANTE								
16	Su menor hijo se siente contento y orgulloso de estudiar en nuestra Institución educativa.	X		X		X		
17	Usted se siente contento y satisfecho de que su hijo estudie en nuestra institución educativa.	X		X		X		
18	Considerando la situación de este año de pandemia por el COVID 19, nuestra institución ha ayudado a que el bienestar de sus representados sea el adecuado.	X		X		X		
19	La carga de trabajo y tareas dados a su menor hijo por parte de la institución es la adecuada.	X		X		X		
20	La institución educativa está comprometida y se preocupa realmente por el bienestar de su menor hijo, brindándole la atención debida.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: EFICACIA DEL PROGRAMA								
		Si	No	Si	No	Si	No	

21	Su menor hijo se siente contento y orgulloso de estudiar en nuestra Institución educativa.	X		X		X	
22	Usted se siente contento y satisfecho de que su hijo estudie en nuestra Institución educativa.	X		X		X	
23	Considerando la situación de este año de pandemia por el COVID 19, nuestra Institución ha ayudado a que el bienestar de sus representados sea el adecuado.	X		X		X	
24	La carga de trabajo y tareas dados a su menor hijo por parte de la Institución es la adecuada.	X		X		X	
25	La Institución educativa esta comprometida y se preocupa realmente por el bienestar de su menor hijo, brindándole la atención debida.	X		X		X	
DIMENSIÓN 6: NO CONFORMIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
26	La Institución educativa cuenta con los canales suficientes para que se puedan registrar debidamente los reclamos, quejas y sugerencias.	X		X		X	
27	La Institución educativa guarda la transparencia, objetividad y seriedad en el tratamiento de las quejas y reclamos relacionado a los docentes.	X		X		X	
28	Todo reclamo, queja u observación conducida por la dirección o representante de la Institución es llevada con la confidencialidad y discreción adecuada.	X		X		X	
29	La Institución educativa realiza seguimiento y monitoreo para solucionar o atender el reclamo, queja o sugerencia que los padres de familia tengan a bien observar.	X		X		X	
30	El tiempo de respuesta y de acción de la atención que se brinda a sus reclamos o sugerencias es el adecuado.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dennis Fernand o Jaramillo Ostos DNI: 10754317

Lima, 20 noviembre del 2020



Especialidad del validador: Metodólogo

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA (ISO 21001:2018)

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia SI	Pertinencia NO	Relevancia SI	Relevancia NO	Claridad	
						SI	NO
DIMENSIÓN 1: INFRAESTRUCTURA							
1	La infraestructura de la institución educativa muestra la solidez y condiciones de seguridad adecuadas ante cualquier siniestro o sismo	✓		✓		✓	
2	La institución educativa tiene los accesos y facilidades para los alumnos con discapacidad	✓		✓		✓	
3	Los ambientes de las aulas donde se desarrolla el aprendizaje son adecuados respecto a ventilación, espacio, iluminación, y otros.	✓		✓		✓	
4	Los ambientes se encuentran debidamente equipados con materiales y recursos apropiados para el correcto aprendizaje	✓		✓		✓	
5	El aula de cómputo o sala de innovación está equipada debidamente en lo que respecta al software educativo, acceso a internet y equipos multimedia	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN							
6	La institución educativa brinda a los padres de familia la orientación debida, atendiendo sus consultas de trámites internos	✓		✓		✓	
7	El proceso de matrícula e inscripción para este año escolar 2020 fue el adecuado, oportuno y ordenado	✓		✓		✓	
8	Nuestra institución educativa ejecuta sus procesos de manera planificada como la entrega de libretas y reuniones de padres de familia.	✓		✓		✓	
9	El personal administrativo de nuestra institución guarda siempre el respeto y educación al momento de tratar sus consultas y dirigirse al público en general	✓		✓		✓	
10	La Directiva y los docentes en general de nuestra institución están disponibles y predispuestos para tratar de diversos temas con Ud.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: METODOLOGÍA DEL DOCENTE							
11	Los docentes de la institución educativa cuentan con el dominio técnico y académico en los temas o asignaturas a cargo	✓		✓		✓	
12	Los docentes se actualizan de manera constante en su campo académico y profesional	✓		✓		✓	
13	Los docentes de la institución educativa cuentan con el manejo de didácticas y estrategias de acercamiento para el desarrollo de las clases.	✓		✓		✓	
14	Los docentes de la institución educativa cuentan con el manejo de didácticas y estrategias de acercamiento para el desarrollo de las clases.	✓		✓		✓	
15	En este estado de pandemia por el COVID 19, considera que el docente de su menor hijo ha sabido mantener el interés y acompañamiento adecuado durante este año educativo, para su correcto aprendizaje	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: BIENESTAR DEL ESTUDIANTE							

16	Su menor hijo se siente contento y orgulloso de estudiar en nuestra Institución educativa	✓		✓		✓
17	Usted se siente contento y satisfecho de que su hijo estudie en nuestra Institución educativa.	✓		✓		✓
18	Considerando la situación de este año de pandemia por el COVID 19, nuestra institución ha ayudado a que el bienestar de sus representados sea el adecuado	✓		✓		✓
19	La carga de trabajo y tareas dados a su menor hijo por parte de la Institución es la adecuada	✓		✓		✓
20	La Institución educativa está comprometida y se preocupa realmente por el bienestar de su menor hijo, brindándole la atención debida.	✓		✓		✓
DIMENSIÓN 5: EFICACIA DEL PROGRAMA						
21	La educación brindada a su menor hijo le está generando un aprendizaje significativo para su desarrollo de la personalidad para su futuro en la vida	✓		✓		✓
22	La enseñanza que brindan los docentes a su menor hijo tiene un alto grado académico	✓		✓		✓
23	Los resultados que obtiene su hijo en la Institución educativa guardan relación con el aprendizaje y la actitud que muestra en casa	✓		✓		✓
24	El plan de clases o temas programados durante el año escolar se cumplen de manera general	✓		✓		✓
25	A pesar de la condición actual de la pandemia por el COVID 19, el cumplimiento de las actividades extracurriculares y reforzamiento académico ha sido el adecuado	✓		✓		✓
DIMENSIÓN 6: NO CONFORMIDAD						
26	La Institución educativa cuenta con los canales suficientes para que se puedan registrar debidamente los reclamos, quejas y sugerencias	✓		✓		✓
27	La Institución educativa guarda la transparencia, objetividad y seriedad en el tratamiento de las Quejas y Reclamos relacionado a los docentes	✓		✓		✓
28	Todo reclamo, queja u observación conducido por la dirección o representante de la Institución es llevada con la confidencialidad y discreción adecuada.	✓		✓		✓
29	La Institución educativa realiza seguimiento y monitoreo para solucionar o atender el reclamo, queja o sugerencia que los padres de familia tengan a bien observar	✓		✓		✓
30	El tiempo de respuesta y de acción de la atención que se brinda a sus reclamos o sugerencias es el adecuado	✓		✓		✓

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mgtr. Sevilla Sánchez Regina Ysabel** **DNI: 09514029**

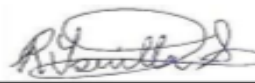
Lima, 16 de noviembre de 2020

Especialidad del validador: **Metodóloga**

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



CPP Nro. 0109514029

Firma del Experto Informante.

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN
DE PADRES DE FAMILIA (ISO 21001:2018)**

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia SI	Pertinencia NO	Relevancia SI	Relevancia NO	Claridad	
						SI	NO
DIMENSIÓN 1: INFRAESTRUCTURA							
1	La infraestructura de la institución educativa muestra la solidez y condiciones de seguridad adecuadas ante cualquier siniestro o sismo	✓		✓		✓	
2	La institución educativa tiene los accesos y facilidades para los alumnos con discapacidad	✓		✓		✓	
3	Los ambientes de las aulas donde se desarrolla el aprendizaje son adecuados respecto a ventilación, espacio, iluminación, y otros.	✓		✓		✓	
4	Los ambientes se encuentran debidamente equipados con materiales y recursos apropiados para el correcto aprendizaje	✓		✓		✓	
5	El aula de cómputo o sala de innovación está equipada debidamente en lo que respecta al software educativo, acceso a internet y equipos multimedia	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN							
6	La institución educativa brinda a los padres de familia la orientación debida, atendiendo sus consultas de trámites internos	✓		✓		✓	
7	El proceso de matrícula e inscripción para este año escolar 2020 fue el adecuado, oportuno y ordenado	✓		✓		✓	
8	Nuestra institución educativa ejecuta sus procesos de manera planificada como la entrega de libretas y reuniones de padres de familia.	✓		✓		✓	
9	El personal administrativo de nuestra institución guarda siempre el respeto y educación al momento de tratar sus consultas y dirigirse al público en general	✓		✓		✓	
10	La Directiva y los docentes en general de nuestra institución están disponibles y predispuestos para tratar de diversos temas con Ud.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: METODOLOGÍA DEL DOCENTE							
11	Los docentes de la institución educativa cuentan con el dominio técnico y académico en los temas o asignaturas a cargo	✓		✓		✓	
12	Los docentes se actualizan de manera constante en su campo académico y profesional	✓		✓		✓	
13	Los docentes de la institución educativa cuentan con el manejo de didácticas y estrategias de acercamiento para el desarrollo de las clases.	✓		✓		✓	
14	Los docentes de la institución educativa cuentan con el manejo de didácticas y estrategias de acercamiento para el desarrollo de las clases.	✓		✓		✓	
15	En este estado de pandemia por el COVID 19, considera que el docente de su menor hijo ha sabido mantener el interés y acompañamiento adecuado durante este año educativo, para su correcto aprendizaje	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: BIENESTAR DEL ESTUDIANTE							

16	Su menor hijo se siente contento y orgulloso de estudiar en nuestra Institución educativa	✓		✓		✓
17	Usted se siente contento y satisfecho de que su hijo estudie en nuestra Institución educativa.	✓		✓		✓
18	Considerando la situación de este año de pandemia por el COVID 19, nuestra Institución ha ayudado a que el bienestar de sus representados sea el adecuado	✓		✓		✓
19	La carga de trabajo y tareas dados a su menor hijo por parte de la Institución es la adecuada	✓		✓		✓
20	La Institución educativa está comprometida y se preocupa realmente por el bienestar de su menor hijo, brindándole la atención debida.	✓		✓		✓
DIMENSIÓN 5: EFICACIA DEL PROGRAMA						
21	La educación brindada a su menor hijo le está generando un aprendizaje significativo para su desarrollo de la personalidad para su futuro en la vida	✓		✓		✓
22	La enseñanza que brindan los docentes a su menor hijo tiene un alto grado académico	✓		✓		✓
23	Los resultados que obtiene su hijo en la Institución educativa guardan relación con el aprendizaje y la actitud que muestra en casa	✓		✓		✓
24	El plan de clases o temas programados durante el año escolar se cumplen de manera general	✓		✓		✓
25	A pesar de la condición actual de la pandemia por el COVID 19, el cumplimiento de las actividades extracurriculares y reforzamiento académico ha sido el adecuado	✓		✓		✓
DIMENSIÓN 6: NO CONFORMIDAD						
26	La Institución educativa cuenta con los canales suficientes para que se puedan registrar debidamente los reclamos, quejas y sugerencias	✓		✓		✓
27	La Institución educativa guarda la transparencia, objetividad y seriedad en el tratamiento de las Quejas y Reclamos relacionado a los docentes	✓		✓		✓
28	Todo reclamo, queja u observación conducido por la dirección o representante de la Institución es llevada con la confidencialidad y discreción adecuada.	✓		✓		✓
29	La Institución educativa realiza seguimiento y monitoreo para solucionar o atender el reclamo, queja o sugerencia que los padres de familia tengan a bien observar	✓		✓		✓
30	El tiempo de respuesta y de acción de la atención que se brinda a sus reclamos o sugerencias es el adecuado	✓		✓		✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Marisol Josefina Samiento Alvarado. DNI:CE: 001755890

Lima, 16 de noviembre del 2020

Especialidad del validador: Investigador Certificado

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


 Firma del Experto Informante.

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

Anexo 7. Resultados de análisis de fiabilidad

Fiabilidad

Escala: Satisfacción

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	30

Anexo 8. Base de datos de las variables

Resultados de significancia de las hipótesis

Resumen de contrastes de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig. ^{a,b}	Decisión
1	La distribución de VAR00002 es la misma entre categorías de VAR00001.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	<.001	Rechace la hipótesis nula.

a. El nivel de significación es de ,050.

b. Se muestra la significancia asintótica.

Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes

VAR00002 entre VAR00001

Resumen de prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes

N total	186
Estadístico de prueba	52,810 ^a
Grado de libertad	2
Sig. asintótica (prueba bilateral)	<.001

a. Las estadísticas de prueba se ajustan para empates.

Hipótesis específica: Satisfacción de los padres de familia respecto a la dimensión de infraestructura

Resumen de contrastes de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig. ^{a,b}	Decisión
1	La distribución de VAR00002 es la misma entre categorías de VAR00001.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	<.001	Rechace la hipótesis nula.

a. El nivel de significación es de ,050.

b. Se muestra la significancia asintótica.

Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes

VAR00002 entre VAR00001

Resumen de prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes

N total	186
Estadístico de prueba	61,885 ^a
Grado de libertad	2
Sig. asintótica (prueba bilateral)	<.001

a. Las estadísticas de prueba se ajustan para empates.

Hipótesis específica: Satisfacción de los padres de familia respecto a la dimensión de organización

Resumen de contrastes de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig. ^{a,b}	Decisión
1	La distribución de RANGO es la misma entre categorías de NIVEL.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	<.001	Rechace la hipótesis nula.

a. El nivel de significación es de ,050.

b. Se muestra la significancia asintótica.

Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes

RANGO entre NIVEL

Resumen de prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes

N total	186
Estadístico de prueba	43,149 ^a
Grado de libertad	2
Sig. asintótica (prueba bilateral)	<.001

a. Las estadísticas de prueba se ajustan para empates.

Hipótesis específica: Satisfacción de los padres de familia respecto a la dimensión de metodología del docente

Resumen de contrastes de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig. ^{a,b}	Decisión
1	La distribución de RANGO es la misma entre categorías de NIVEL.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	<.001	Rechace la hipótesis nula.

a. El nivel de significación es de ,050.

b. Se muestra la significancia asintótica.

Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes

RANGO entre NIVEL

Resumen de prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes

N total	186
Estadístico de prueba	34,587 ^a
Grado de libertad	2
Sig. asintótica (prueba bilateral)	<.001

a. Las estadísticas de prueba se ajustan para empates.

Hipótesis específica: Satisfacción de los padres de familia respecto a la dimensión de bienestar del estudiante

Resumen de contrastes de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig. ^{a,b}	Decisión
1	La distribución de RANGO es la misma entre categorías de NIVEL.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	<.001	Rechace la hipótesis nula.

a. El nivel de significación es de ,050.

b. Se muestra la significancia asintótica.

Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes

RANGO entre NIVEL

Resumen de prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes

N total	186
Estadístico de prueba	37,719 ^a
Grado de libertad	2
Sig. asintótica (prueba bilateral)	<.001

a. Las estadísticas de prueba se ajustan para empates.

Hipótesis específica: Satisfacción de los padres de familia respecto a la dimensión de eficacia del programa

Resumen de contrastes de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig. ^{a,b}	Decisión
1	La distribución de RANGO es la misma entre categorías de NIVEL.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	<.001	Rechace la hipótesis nula.

a. El nivel de significación es de ,050.

b. Se muestra la significancia asintótica.

Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes

RANGO entre NIVEL

Resumen de prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes

N total	186
Estadístico de prueba	22,490 ^a
Grado de libertad	2
Sig. asintótica (prueba bilateral)	<.001

a. Las estadísticas de prueba se ajustan para empates.

Hipótesis específica: Satisfacción de los padres de familia respecto a la dimensión de tratamiento de no conformidad

Resumen de contrastes de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig. ^{a,b}	Decisión
1	La distribución de RANGO es la misma entre categorías de NIVEL.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	<.001	Rechace la hipótesis nula.

a. El nivel de significación es de ,050.

b. Se muestra la significancia asintótica.

Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes

RANGO entre NIVEL

Resumen de prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes

N total	186
Estadístico de prueba	18,334 ^a
Grado de libertad	2
Sig. asintótica (prueba bilateral)	<.001

a. Las estadísticas de prueba se ajustan para empates.

Anexo 9. Constancia de la aplicación de los instrumentos


Formato de Google Forms (Encuesta de Satisfacción)

Preguntas Respuestas 186 Puntos totales: 5

Encuesta de Satisfacción Padres de Familia

Bajo la norma ISO 21001 : 2018

INSTITUCIÓN EDUCATIVA 2007 "ROSA DE LAS AMÉRICAS" - 2020



Texto de respuesta corta

Grado de estudios de su hijo *

4to año de primaria

5to año de primaria


6to año de primaria

Género de su hijo *

Masculino

Femenino

Indicar la fecha

Mes, día, año 

1. La infraestructura de la institución educativa muestra la solidez y condiciones de seguridad adecuadas ante cualquier siniestro o sismo. *

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo



INSTITUCION EDUCATIVA Nro. 2007
"ROSA DE LAS AMÉRICAS"
UGEL 02 SMP - LOS OLIVOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Los Olivos, 09 de enero del 2021

OFICIO N° 003- DIRECCIÓN PP 2021

DR. CARLOS VENTURO ORBEGOSO
JEFE DE LA ESCUELA DE POST GRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

PRESENTE. -

ASUNTO: INFORMA SOBRE FACILIDADES BRINDADAS AL SR. RICARDO OSCAR MIRANDA ORTIZ EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ROSA DE LAS AMÉRICAS 2007, LOS OLIVOS.

Es grato dirigirme a su digno despacho, con la finalidad de saludarlo cordialmente en nombre propio y de la Institución Educativa Rosa de las Américas, de Los Olivos, y a la vez manifestarle que a la **Sra. RICARDO OSCAR MIRANDA ORTIZ, con DNI. 10783524**, se le ha brindado en nuestra Institución todas las facilidades para que se desarrolle el trabajo de investigación "**SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA BAJO LA NORMA ISO 21001:2018**", desarrollando el trabajo desde el 15 de noviembre hasta el 23 de diciembre, esperando con esto el mayor de los éxitos en la presentación de su estudio.

Sin otro particular, me suscribo de Ud.

Atentamente,



César J. Sánchez Nuñez
DIRECTOR
I.E. 2007 ROSA DE LAS AMERICAS

Anexo 10. Resolución de proyecto de tesis



RL N° 3685-2020-UCV-EPG-LN

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 3685-2020-UCV-EPG-LN

Los Olivos, 9 de noviembre de 2020

VISTO:

El informe presentado por el (la) docente Dr. (a) Dennis Fernando Jaramillo Ostos de la Experiencia Curricular "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación" del programa de MAESTRÍA EN EDUCACIÓN, a la Jefatura de la Escuela de Posgrado de la Filial Lima Norte de la Universidad César Vallejo, solicitando la inscripción del proyecto de investigación:

SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA BAJO LA NORMA ISO 21001: 2018 EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 2007, LOS OLIVOS 2020

presentado por el (la) estudiante:

Bach. Ricardo Oscar Miranda Ortiz

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 7° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "El sistema de Evaluación de la Investigación implica el seguimiento de los trabajos de investigación, desde su concepción hasta su obtención de los resultados para su sustentación y publicación".

Que, el artículo 14° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "La vigencia del proyecto es un año. En caso de exceder el tiempo considerado, el interesado deberá remitirse a los procedimientos de Investigación de la Escuela de Posgrado".

Que, el artículo 17° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "El proyecto de tesis es elaborado por un estudiante bajo la asesoría del docente metodólogo, dentro del cronograma y normatividad académica establecida y culmina, previa evaluación, con opinión favorable del docente metodólogo y la obtención de la resolución del proyecto".

Que, el artículo 35° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "El docente se constituye en asesor metodólogo, responsable del monitoreo y evaluación del diseño y desarrollo del proyecto de tesis".

Que, el (la) estudiante ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para inscribir su proyecto de tesis.

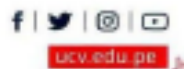
Que, el proyecto de investigación cuenta con la opinión favorable del docente metodólogo de la experiencia curricular de "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación".

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas estatutarias y reglamento vigente;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- Aprobar el proyecto de tesis **SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA BAJO LA NORMA ISO 21001: 2018 EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 2007, LOS OLIVOS 2020**, presentado por el (la) Bach. Ricardo Oscar Miranda Ortiz, con Código: 7002451747, el mismo que contará con un plazo máximo de un año para su ejecución.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 11. Dictamen de sustentación



Dictamen Final

Vista la Tesis:

**"SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA BAJO LA NORMA ISO 21001: 2018
EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 2007, LOS OLIVOS 2020"**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

MIRANDA ORTIZ RICARDO OSCAR

Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 08 de enero del 2021

Handwritten signature of Mgtr. Dennis Fernando Jaramillo Ostos.

Mgtr. Dennis Fernando Jaramillo Ostos
Asesor de la tesis

Handwritten signature of Dra. Flor de María Sánchez Aguirre.

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre
Revisor de la tesis

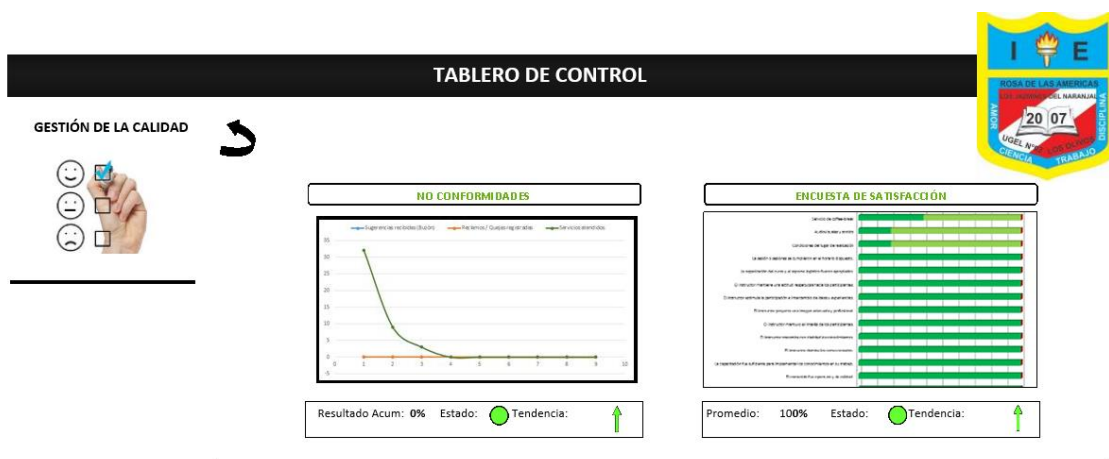
Anexo 12. Sistema de Gestión ISO 21001

SISTEMA DE GESTIÓN ISO 21001

Nombre: SIG ISO KAIZEN EDUCATIVO

Colegio: Institución Educativa Rosa de las Américas

Aplicativo desarrollado con la herramienta Publisher, perteneciente al Office, para que la institución pueda administrar la información de su sistema de calidad.





TABLERO DE CONTROL

Intranet

RECLAMOS Y SUGERENCIAS

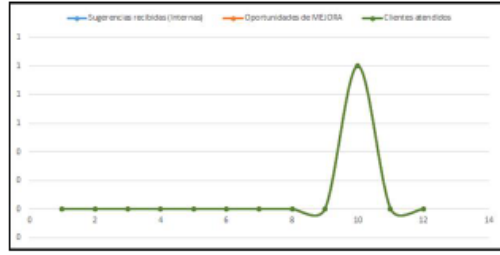
Meta: < 10%
Resultado: 0%

ESTADO

- Verde: El valor a la fecha supera la meta
- Amarillo: El valor a la fecha iguala la meta
- Rojo: El valor a la fecha es inferior a la meta

TENDENCIA

- Verde: Variación positiva sobre mes anterior
- Amarillo: Variación constante sobre mes anterior
- Rojo: Variación negativa sobre mes anterior



	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Sugerencias recibidas (Internas)										1		
Reclamos / Quejas registradas												
Servicios atendidos										1		
No conformidad										100%		

GESTIÓN DE NO CONFORMIDAD

○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ● ○ ○

Alerta

Acción Correctiva

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Meta: > 80%
Resultado: 100%

ESTADO

- Verde: El valor a la fecha supera la meta
- Amarillo: El valor a la fecha iguala la meta
- Rojo: El valor a la fecha es inferior a la meta

TENDENCIA

- Verde: Variación positiva sobre mes anterior
- Amarillo: Variación constante sobre mes anterior
- Rojo: Variación negativa sobre mes anterior

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Satisfacción General del Curso												

○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

Resultados Generales del MES [Ver detalle acumulado](#)

