



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

**Calidad de servicio y Satisfacción de los padres de familia de  
nivel secundaria de la I.E.P Sor Ana de los Ángeles, Ate – Vitarte**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Espinoza Quispe Wuendy Helen (ORCID: 0000-0002-2380-3303)

ASESOR:

Mgtr. Lino Gamarra Edgar Laureano (ORCID: 0000-0002-2943-5660)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LIMA – PERÚ

2017

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios y a mis padres e hermanas. A dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy y A mis padres quienes a largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi fortaleza.

### **Agradecimiento**

Dedico este trabajo a Dios y a mis padres e hermanas. A dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy y A mis padres quienes a largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi fortaleza para cada momento.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS	42



## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización calidad de servicio	16
Tabla 2: Operacionalización satisfacción del cliente	17
Tabla 3: Escala de encuesta tipo Likert	20
Tabla 4: Validez del instrumento por jueces de expertos	21
Tabla 5: Validez del instrumento: satisfacción del cliente	22
Tabla 6: Validación calidad de servicio satisfacción del cliente	23
Tabla 7: Coeficiente de correlación calidad de servicio y satisfacción	24
Tabla 8: Coeficiente de correlación elementos tangibles y satisfacción	25
Tabla 9: Coeficiente de correlación entre confiabilidad y satisfacción	26
Tabla 10: Coeficiente de correlación capacidad respuesta y satisfacción	27
Tabla 11: Coeficiente de correlación entre seguridad y satisfacción	28
Tabla 12: Coeficiente de correlación entre empatía y satisfacción	29

## Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia	42
Anexo 2: Cuestionario de calidad de servicio y satisfacción	43
Anexo 3: Tabla de especificaciones	45
Anexo 4: Matriz Operacional	46
Anexo 5: Validación de los instrumentos	48
Anexo 6: Base de datos de las variables	68
Anexo 7: Matriz de evidencias internas para la discusión	70
Anexo 8: Matriz de evidencias externas para la discusión	71
Anexo 9: Autorización de la entidad	72

## Resumen

La investigación titulada Calidad de servicio y satisfacción de los padres del nivel secundario del IEP Sor Ana los Ángeles, Ate-Vitare, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los padres del nivel secundario del IEP Sor Ana de los Ángeles. La investigación es de nivel descriptivo correlacional, no experimental y su temporalidad de corte transversal. Se utilizaron las teorías propuestas por Cronin & Taylor, Zanchez, Velasco, Kotler & Keller. La población es de 340 padres, datos que se recolectaron de la institución y de la muestra de 181 clientes que se hallaron mediante una fórmula estadística, se utilizó la técnica para la recolección de datos, se realizó la encuesta por un problema con la escala Likert, se recolectaron los datos y procesado en un solo momento. La validez del instrumento se determinó mediante el juicio de expertos y la confiabilidad del Alpha de Crombach. Se concluyó que la calidad del servicio está significativamente relacionada con el posicionamiento en el mercado, con una correlación Rho Spearman de 0.541 y una significancia de 0.000. Esta relación se fundamenta en la relación entre las dimensiones de: elementos tangibles, confiabilidad, receptividad, seguridad, empatía y la variable satisfacción de los padres del nivel secundario I.E.P. Hermana Ana de los Ángeles.

**Palabras claves:** calidad de servicio, satisfacción del cliente, modelo servperf.

## **Abstract**

The research entitled Quality of service and satisfaction of the parents of the secondary level of the IEP Sor Ana the Angeles, Ate-Vitare, aimed to determine the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the parents of secondary level of the IEP Sor Ana the Ángeles. The investigation is descriptive level correlational, not experimental and its temporality of cross section. The theories proposed by Cronin & Taylor, Zanchez, Velasco, Kotler & Keller were used. The population is 340 parents, data that was collected from the institution and the sample of 181 clients that were found by a statistical formula, the technique was used for data collection, was the survey for a problem with the Likert scale, the data was collected and processed in a single moment. The validity of the instrument was made by expert judgment and reliability by Crombach's Alpha. It was concluded that the quality of service is significantly related to market positioning, with a Rho Spearman correlation of 0.541 and a significance of 0.000. This relationship is based on the relationship between the dimensions of: tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy and the variable satisfaction of the parents of the secondary school level I.E.P. Sister Ana the Ángeles.

**Keywords:** quality of service, customer satisfaction, servperf model.

## I. INTRODUCCIÓN

Posteriormente, definiendo actualmente, las entidades han evolucionado y han generado una gran importancia garantizando promover la permanencia estabilizada, buscando adquirir comensales fidelizados, generando optimizar las expectativas esperadas de los procesamientos serviciales definidos, además contribuir en el funcionamiento operativo, incrementando bastecer la productividad competitiva.

Para empezar, revista Scielo por Delahoz, Fontalvo & Fontalvo (2020) la utilización de mecanismos en identificación indeficientes del establecimiento operativo, se proyecta la optimización factores beneficiarios para priorizar los procesos serviciales. (p. 3) Además, Vidrio, Rebolledo & Galindo (2020) la identificación de modalidades secuenciales que registran el procesamiento servicial, denominando una valorización percibida por conformidad correspondida de los comensales frecuentes. (p. 4) Luego, Ramos, Podesta & Ruiz (2020) son derivaciones competitivas que desarrollan promover el funcionamiento productivo de las actividades propuestas en la intervención comprometida de los subordinados encargados. (p. 2) En cuanto, Rojas, Niebles, Ruíz & Hernández (2019) la prioridad complementaria para sintetizar las condiciones establecidas por diferentes acontecimientos compartidos a los solicitantes demandantes en satisfacer las expectativas esperadas. (p. 4)

Por un lado, la revista por Academy of Management por Fontalvo, Domínguez & Hoz (2020) registrar un seguimiento controlado por la coordinación referida de las entidades comerciales para identificar el funcionamiento de acciones desarrolladas para contribuir las complicaciones que fomentan el determinado procesamiento operativo. (p. 2) Así mismo, Benites, Castillo, Rosales & Reyes (2021) las entidades empresariales buscan adquirir nuevos cambios consecutivos para priorizar la demanda solicitada para lograr la meta trazada del posicionamiento exitoso. (p. 2) Así pues, Rajashik (2021) resaltando la información correspondida de los equipos organizados del establecimiento operativo, garantizando mejorar los equipos sistemáticos de distribución para cumplir las exigencias requeridas. (p. 3) Igualmente, Scott, Richard & Henderson (2018) se debe comprometer impulsar los subordinados operativos en contribuir

Sus destrezas requeridas mediante inducciones capacitadas para garantizar productividad eficiente. (p. 2)

Para empezar a nivel internacional la Revista Electrónica de Investigación, indica que los procesos serviciales definidos a los comensales frecuentes, garantizando una valoración comprometida. Las percepciones en los determinados acontecimientos del ámbito empresarial, se deducen sostener secuencias modificadas para poder establecer sostenibilidad, adecuándose las derivaciones actualizadas mediante las capacitaciones constantes con sus subordinados para que estén aptos y puedan satisfacer los requerimientos del cliente.

Por otra parte, a nivel nacional las empresas en el Perú, tienen una idea en común: de otorgar el servicio de calidad al cliente mientras ellos se encuentren beneficiados con la intervención de los procesamientos adquiridos, generará más atractivos ingresos para la entidad.

Asimismo, la conformidad educativa esperada por la determinación de acudir SINEACE, es un agrupación procesamientos normativas funcionales que intervienen sintetizar las modalidades refutadas por las secuencias evaluadas para priorizar de manera correctiva la nivelación propuesta en optimizar las expectativas demandantes de las instituciones con la Ley N° 28044.

En cambio, la revista Proquest por Mori (2021) definir las determinaciones solicitadas de los comensales, direccionar una evaluación de las preferencias requeridas para cumplir las exigencias esperadas en el funcionamiento operativo. (p. 3) Conforme, Ghorbanzadeh (2021) son requerimientos convenientes en las entidades comerciales para definir las especialidades solicitadas publicitarias que buscan percibir la curiosidad de los usuarios demandantes del mercado. (p. 4) También, Zhang, Hu, Wang & Wu (2021) son referencias acumuladas de conformidad derivadas por los solicitantes que adquirieron los establecimientos serviciales del funcionamiento operativo de consumo complementario. (p. 3) De nuevo, Shin (2021) definen refutaciones favorables de los comensales, cumpliendo las condiciones esperadas en la determinación correspondiente comercial, para promover las preferencias recomendadas. (p. 7)

No obstante, la revista Scielo por Gomes, Pinto & Cassuce (2021) analizando las interrogantes solicitadas de los usuarios frecuentes al momento determinado del procesamiento operativo, optimizando registrar modalidades satisfactoria de la satisfacción requerida. (p. 3) Además, Febres & Mercado (2020) son secuencias demandantes para poder incrementar las posibilidades equivalentes de ponderaciones eficientes trazados, potenciando los mecanismos operativos para contribuir los equipos serviciales. (p. 3) También, Silva, Macías, Tello & Delgado (2021) recopilando ponderaciones satisfactorias de las sensaciones compensadas de los comensales, buscando establecer beneficios complementarios para la permanencia fidelizada. (p. 5) En definitiva, Medina, Ábrego & Echevarría (2021) la devolución correspondiente de la complacencia requerida sobre la formulación procesada de los mecanismos serviciales distributivas, garantizando bienestar comprometida de los requerimientos esperados. (p. 3)

Asimismo, en la institución educativa se observa la insatisfacción de los padres de familia por la inadecuada experiencia pasada, por ende existen bajas percepciones, así mismo se plantearon deficientes estrategias, en la cual las derivaciones diferenciales adquiridas, anteriormente había escuela danza, actividades extracurriculares, tutorías y clase de reforzamiento mensuales ,este año quitaron esos servicios e incluso aumentaron la mensualidad y la parte del departamento de orientación psicología ,la encargada no presta un servicio adecuada a los solicitantes. Asimismo, las condiciones respectivas evitan realizarlo, sugerido por la institución, fomentan intercambios, hacen reclamos recurrentemente con el pago mensual, etc.

En cuanto a la institución, tiene la finalidad de satisfacer los requerimientos y las expectativas de nuestros clientes, ya que nuestro servicio será el que hable por nosotros, como se sabe los procesos serviciales hoy en día son requisitos exigentes en poder competir con las demás instituciones. Así mismo los procesamientos operativos son secuencias definidas buscan optimizar las expectativas solicitadas.

Así mismo la institución brinda procesos serviciales y garantizando promover las exigencias esperadas de los solicitantes, además reflejando el

compromiso comprometido por la determinación particular, buscando promover los conocimientos adquiridos por los procesamientos serviciales disponibles.

Ahora bien, priorizando esta indagación fue examinar la correspondencia existente de las interrogantes conceptuales de la institución nivel secundaria I.E.P.



## II. MARCO TEÓRICO

Para empezar, Palacios (2014), tuvo como objetivo de esta investigación, Determinar La calidad de Servicios de salud y nivel de satisfacción de los usuarios del Subcentro de salud de El Valle en la ciudad de Cuenca. La indagación examinó una correspondencia existente las interrogantes conceptuales, derivando ponderaciones moderada Rho Spearman de 0.503 y una valoración significativa 0.000 en las refutaciones definidas, integrando dimensión Empatía tiene un 56% complementario y direcciona un funcionamiento eficiente, considerando mostrar las exigencias referidas de los comensales. Aportaciones garantizada, experimentado direccionar una equivalencia fundamentada, para contribuir la identificación correlativa instrumental mediante deducciones adquiridas de la institución operativa.

Del mismo modo tenemos a Abad (2013) tuvo como objetivo diagnosticar y establecer los procesos de gestión de calidad de servicio que nos permitan mejorar la satisfacción del cliente, investigar el grado de desarrollo a la satisfacción de los clientes, sobre el servicio y la atención que reciben, diseñar las estrategias de Calidad de Servicio que nos permitan mejorar la atención y el servicio de la empresa Comercial Abad. El estudio realizado fue una metodología descriptiva correlacional, el diseño es no experimental. Las Teorías relacionadas al estudio fueron Lamerán (1999), Salko (1995). Su población está compuesta por 280 personas con preguntas de acuerdo a la escala de tipo Likert. El autor concluye que existe una correlación moderada con Rho Spearman de 0.560 y un valoración significativa 0.000 de las refutaciones cuestionadas. La prioridad estratégica de inducciones experimentadas para los subordinados encargados, de tal manera, fortalecer la distribución requerida de las exigencias solicitadas de los comensales frecuentes, aplicando sucesiones publicitarias enfocadas en los procesos serviciales concretadas. La aportación definida, busca direccionar equivalencia existente de las interrogantes conceptuales, fortaleciendo la prioridad fundamentada del procesamiento estadístico mediante derivaciones obtenidas de la refutación aplicada.

De manera similar a los autores Pérez & Sanfeliut ( 2013 ) en su tesis que tuvo como objetivo Describir los niveles de satisfacción del usuario con la

prestación del servicio en el Centro Radio Oncológico del Caribe durante el segundo periodo, Todas las instituciones prestadoras de salud deben estar enfocadas en cumplir con todas las normas legales y con procesos de auditoria que garanticen una buena prestación de servicios, por su parte el usuario de estos servicios se puede ver afectado por la calidad de los mismo, por lo que se hace necesario evaluar y conocer cuáles son los niveles de satisfacción de los usuarios como indicador de calidad. Mediante un estudio con enfoque cuantitativo se describieron los niveles de satisfacción de los usuarios como indicador de la calidad en la prestación del servicio en el Centro Oncológico del Caribe a través de la aplicación de un instrumento tipo Likert a 200 usuarios atendidos durante el segundo periodo del 2013. Las teorías relacionadas fueron Parasuraman, A. (1987), Drew (1997), Taylor (1997). Se evaluaron las características sociodemográficas y de seguridad social de los usuarios y su nivel de satisfacción. Aportaciones de la indagación, ayudo fundamentar las secuencias derivadas de las ponderaciones adquiridas del mecanismo instrumental de agrupación cuestionada, definiendo una estabilidad operativa de a organización.

Seguidamente a nivel nacional tenemos a Puma (2013), tiene como objetivo analizar y explicar la influencia de calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en las prestaciones de salud del Hospital II Carlos Monge Medrano. Para el presente trabajo de investigación se utilizó un diseño descriptivo correlacional. El método utilizado es de tipo no experimental y el instrumento es la encuesta. La población estuvo conformada por un total de 85,364 usuarios atendidos en el año 2013 estos divididos en las tres prestaciones de salud (hospitalización, consulta externa y emergencia); 35,610 en el área de hospitalización que representa el 41,72% de los atendidos, 33,338 atendidos en el área de consulta externa que representa el 39,05% de atendidos y 16,416 en el área de emergencia que representa el 19,23% del total de atendidos en el hospital en el año 2013, de los cuales se seleccionó una muestra representativas de 382 de los usuarios encuestados los cuales a su vez se subdividió en proporción a la representación de cada prestación de salud obteniendo 159 usuarios encuestados en el área de hospitalización, 149 en consulta externa y 74 usuarios encuestados en el área de emergencia. Las teorías relacionadas fueron Miranda (2012) y

Zamora (2011). Integrando un procesamiento sistemático de agrupación derivada de las indagaciones cuestionadas. Aportaciones fundamentadas muestran comensales tienen variedades de procesamientos serviciales que buscan correspondencia existente de interrogantes conceptuales en la entidad médica.

Para empezar, tenemos a Rimarachin (2015), tuvo como objetivo evaluar la calidad de servicio en la relación a la satisfacción de los clientes en la agencia de viajes consorcio Turístico Sipan Tours SAC. Chiclayo. 2015, La metodología que se utilizó fue diseño descriptivo correlacional para obtener los datos fue por medio de la aplicación de una encuesta con el cuestionario del Modelo Servqual con escala tipo Likert, para un total de 64 clientes de la empresa. Se hizo un análisis de los resultados obtenido, distribuido en dimensiones de las variables de estudio que fueron la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía donde se determinó la situación actual de la calidad de servicio que brinda la empresa. Esta tesis aportó a esta investigación las dimensiones, encontró correspondencia existente de las interrogantes conceptuales, se determinó situación actual los procesos serviciales garantizados de la entidad fue positiva y comensales se encuentran muy satisfechos. Además, sintetizó una equivalencia de las derivaciones tomadas, la correspondencia obtenida positivamente adecuada para optimizar las ponderaciones adquiridas.

Seguidamente, Gonzales (2014) tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del servicio de Administración Tributaria de Trujillo- SATT en el año 2014. En cuanto a la metodología la investigación descriptivo correlacional se desarrolla mediante la aplicación de encuestada (SATT), Las teorías relacionadas a la investigación son Zeithaml (2005), Parasuraman (1988), Montilla (2014). Su población está compuesta por 117 clientes. Además, derivó fundamentar deducciones operativas que interviene optimizar los procesamientos serviciales en cumplir las exigencias solicitadas de los comensales frecuentes. Direccionando aportaciones sustentadas, definió correspondencia existente proyectada de las interrogantes conceptuales derivadas, integrando las ponderaciones adquiridas del procesamiento instrumental de agrupación de indagación refutadas.

Para empezar, definiendo derivaciones refutadas de la indagación aplicada interrogantes conceptuales institucional Educativa. Además, se fundamentan desenlaces competitivos en los establecimientos comerciales, determinando las derivaciones obtenidas en los procesamientos serviciales, buscando garantizar la prioridad complementaria de optimizar las expectativas esperadas de los comensales.

En cambio, Cronin & Taylor (1992) “Los procesos serviciales se comprueba mediante una medición generada por los comensales solicitantes, garantizando cumplir las exigencias esperadas sobre la prioridad valorizada con la intervención requerida” (p. 27). Además, definiendo el compromiso desarrollado por los subordinados encargados de la operación determinada del establecimiento comercial.

Por consiguiente, Cronin & Taylor (1992) referido por (Ibarra & Casas, 2014, pg. 244-245) proyectando una medición procesada por los procesamientos serviciales garantizadas.

Las modalidades SERVPERF correspondientes:

- Elementos Tangibles: es la apariencia física, materiales de comunicación, equipos y personal.
- Confiabilidad: es cumplir con lo que se le dice o promete al usuario, interés en solucionar problemas, frecuencia en rendir constantemente un buen servicio.
- Capacidad de respuesta: disposición en resolver algunas dudas ser rápidos y ser oportunos en los tiempos, demostrando interés.
- Seguridad: transmitir confianza teniendo una conducta respetuosa hacia los usuarios a la vez contando con los conocimientos suficientes.
- Empatía: Atención, comprensión y consideración mostrando interés de las necesidades de los usuarios, e interés por interactuar con los usuarios.

Sin embargo, la dimensión dirección a los experimentados escritores, definiendo las características concretadas para desarrollar variedades de factores

en la entidad empresarial. Garantizando sintetizar una modalidad correctiva de implementar secuencias SERVFERF, optimizando el funcionamiento sistemático.

Asimismo, Sánchez & Palomino (2013). La calidad de servicio también debemos analizarla desde el mismo doble punto de vista: internamente definida. Los procesos serviciales. Se definió una nivelación refutada, por la intervención de los comensales de la entidad comercial. Externamente, se fundamentó garantizar un mejoramiento de las actividades operativas.

Comencemos por el punto de vista interno. La entidad empresarial se buscó una correspondencia con los comensales y los establecimientos definidos desarrollando procesamientos comercializadas. Se derivó una fundamentación de solicitar las refutaciones derivadas de la obtención esperadas mediante las exigencias requeridas.

En cambio, los procesos serviciales calificados están siendo formulados por la intervención protagonizada por los subordinados encargados, buscando promover los procesamientos publicitarios, manteniendo la equivalencia fidelizada por los solicitantes de la organización operativa.

Al mismo tiempo, Velasco (2011) los mecanismos operativos serviciales se denominan por la determinación garantizada de las entidades privadas, integrando una implementación de sucesiones beneficiarios para contribuir la satisfacción esperada. .

No obstante, Jauregui (2002; citado por Santa María, 2007), manifestación de las condiciones establecidas en el determinado procedimiento de intervención representativa de los encargados operativos, buscando promover las actividades derivadas del establecimiento comercial, integrando variedades de beneficios complementarios, para adquirir permanencia constante de los comensales fidelizados, brindando equipamientos garantizados en cumplir las referencias esperadas con la participación experimentada y consiguiendo ponderaciones eficientes.

Seguidamente, Kotler & Keller (2012), Direccionando una determinación de nivelación de las percepciones esperadas de los comensales frecuentes,

buscando manifestar La conformidad de las funciones establecidas de los procesos programados de intervención experimentada para promover una correspondencia fidelizada.

En relación a la dimensión valoración percibida: Deduciendo que los consumidores realizan un cuestionamiento comparativo de las entidades comerciales, buscando adquirir beneficios complementarios para favorecer la permanencia fidelizada, integrando una valoración comprometida de contribuir las solicitudes distributivas programadas.

Con respecto a la dimensión exigencias: Son requerimientos demandantes de comensales para adquirir servicios serviciales esperados, puntualizando las preferencias solicitadas de los establecimientos operativos que conforman en la contribución adicional que profundiza la corporación comercial publicitaria.

Definiendo la refutación experimentada de los resultados mediante las exigencias proyectadas de los consumidores consecutivos, disponiendo una equivalencia sostenible para los procesamientos sistemáticos encargados por las secuencias garantizadas para incentivar la colaboración recomendada.

Las entidades comerciales buscan nivelar las actividades programadas en profundiza la conformidad correspondiente de los comensales, optimizando cumplir metas trazadas.

En cambio, Badia & García (2013) indica realizar seguimiento continuo de referencias distributivas que llegaron adquirir modalidades correspondida de las aspiraciones garantizadas.

Debemos buscar nuevas estrategias competitivas que logren abastecer la productividad certificada en brindar equipamientos innovadores, involucrando las refutaciones cuestionadas para contribuir la proyección organizada de la entidad empresarial.

Según el autor indica que establecimientos la aceptación de los procesamientos serviciales sugeridos, los comensales realizan una evaluación minuciosamente mediante la participación requerida por formular la veracidad correspondida de interrogantes solicitadas.

Sin embargo, el autor Oliver (2009) determinación progresiva de fundamentaciones sugeridas de los comensales consecutivos, buscando integrar nuevas modalidades mecanizadas en el establecimiento servicial, derivando una distribución programada para garantizar eficiencia complementaria sobre las exigencias solicitadas.

Garantizando la conformidad correspondida de los consumidores, se manifiesta por especificaciones percibidas por la valoración representativa de los aspectos publicitarios adquiridos para obtener una captación demandante en promocionar los procesamientos productivos, impulsando manifestar innovaciones continuas mediante los subordinados encargados de intervenir las actividades serviciales comprometidas.

Igualmente, Kotler & Armstrong (2008) Indican que hay nivelación correspondida, derivando secuencias experimentadas de los comensales adquieren los procesamientos serviciales garantizados.

Sintetizando los procesamientos adquiridos correspondientes mediante declaraciones esperadas de comensales frecuentes, además profundizando promover exigencias demandadas, fueron confirmadas de manera exitosamente de la intervención esperada. (p. 128)

De esta manera, identificando la nivelación correspondida de los comensales, se puede realizar un seguimiento progresivo de identificación programada. Buscando promover la conformidad obtenida de la institución comercial, derivando cuestionamientos complementarios para incentivar la preferencia de los procesamientos serviciales garantizados en el establecimiento operativo. (p. 39)

Sobre el sustento de realidad problemática observada se propone el siguiente problema general del estudio: ¿Qué relación existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P Sor Ana de los Ángeles .Ate- Vitarte,?, además los problemas específicos fueron los siguientes: ¿Qué relación existe entre elementos tangibles y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P Sor Ana de los Ángeles \_ Ate- Vitarte,? ¿Qué relación existe entre Confiabilidad y satisfacción de los padres de

familia de nivel secundaria de la I.E.P Sor Ana de los Ángeles\_ Ate- Vitarte? ¿Qué relación existe entre capacidad de respuesta y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P Sor Ana de los Ángeles \_Ate- Vitarte? ¿Qué relación existe entre la seguridad y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P Sor Ana de los Ángeles \_Ate- Vitarte? ¿Qué relación existe entre empatía y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P Sor Ana de los Ángeles Ate- Vitarte?

En cuanto la justificación derivada, resaltando la valoración definida en permitir la intervención percibida de los solicitantes nivelados del establecimientos complementarios. Los procesamientos esperados buscan profundizar las ponderaciones adquiridas en la indagación aplicada, nos permitirá desarrollar una mejora en garantizar la permanencia de los comensales mediante la optimización de las exigencias esperadas..

Ahora bien, la justificación lo práctica los resultados obtenidos de la investigación, surge definir indagaciones procesadas que busquen optimizar la institución operativa, integrando refutaciones fundamentadas en tomar una dirección correctiva de situaciones ineficientes percibido correspondencia de procesamientos serviciales de nivel secundaria solicitada de la institución particular, adquiriendo ponderaciones esperados por los solicitantes comprometidos. Asegurando sintetizar la productividad funcional de los establecimientos operativos, con la intención intervenir la equivalencia suficiente en cumplir las exigencias derivadas para promover la permanencia en el mercado.

No obstante, la refutación metodológica procesada, buscando optimizar variedades de secuencias proyectadas en diferentes aspectos definidos para sintetizar una nivelación programada. Aplicando deducciones fundamentadas descriptivas del mecanismo transversal. Integrando una agrupación de indagaciones refutadas, mediante interrogantes correlativas, además se fundamentó adquirir ponderaciones correspondidas. Evaluando refutaciones cuestionadas a solicitantes frecuentes en la institución particular, para poder analizar detalladamente derivaciones correctivas.



Respecto la justificación social, definiendo la indagación sustentada nos direcciona promover los subordinados encargados operativos, integrando una valoración de funciones realizadas del establecimiento sistemático organizacional, garantizando mecanismos fundamentales para obtener un contribución programada en cumplir las exigencias demandantes particulares. Fortaleciendo correspondencia de los comensales en priorizar la permanencia.

A continuación, la hipótesis general se plantea lo siguiente: Existe relación entre Calidad de Servicio y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P “Sor Ana de los Ángeles “Ate- Vitarte; Además se plantean las hipótesis específicas: Existe relación entre elementos tangibles y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P “Sor Ana de los Ángeles “Ate- Vitarte. Existe relación entre Confiabilidad y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P “Sor Ana de los Ángeles “Ate- Vitarte. Existe relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P “Sor Ana de los Ángeles “Ate- Vitarte. Existe relación entre seguridad y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P “Sor Ana de los Ángeles “Ate- Vitarte. Existe relación entre empatía y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P “Sor Ana de los Ángeles “Ate- Vitarte.

Por lo que se refiere al objetivo general, se planteó lo siguiente: Determinar la relación entre Calidad de servicio y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P “Sor Ana de los Ángeles “Ate- Vitarte. Asimismo se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de relación que existe entre elementos tangibles y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P Sor Ana de los Ángeles Ate- Vitarte. Identificar el nivel de relación que existe entre Confiabilidad y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P Sor Ana de los Ángeles Ate- Vitarte. Identificar el nivel de relación que existe entre capacidad de respuesta y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P Sor Ana de los Ángeles, Ate- Vitarte. Identificar el nivel de relación que existe entre seguridad y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P Sor Ana de los Ángeles, Ate- Vitarte. Identificar la nivelación de las interrogantes conceptuales de la institución.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación

Definiendo indagaciones descriptivas direccionando una equivalencia de las interrogantes conceptuales determinadas, integrando la prioridad derivada en optimizar las secuencias programadas.

Asimismo, Navarro, Jimenez, Rappoport & Thoilliez (2017) “derivando un nivelación progresiva de priorizar la fundamentación descriptiva de refutaciones cuestionadas, identificando la determinación correctiva” (p. 231). Igualmente, Martínez (2018) “las sucesiones correlativas intervienen distribución nivelada de las interrogantes requeridas para optimizar la correspondencia existente” (p. 57). En definitiva, Cabezas, Andrade & Torres (2018) “direccionando una equivalencia de las derivaciones conceptuales, reflejando sugerencias distintas que busca sustentar especificaciones garantizadas” (p. 53). La presente indagación derivación básica y nivelación programada descriptiva, determinado la correspondencia de las interrogantes conceptuales para sintetizar la equivalencia requerida.

En cambio, Martínez et al. (2018) Las secuencias correlativas se direcciona evitar procesamientos directos para optimizar las funciones percibidas por las deducciones garantizadas. (p. 56) También, Cabezas, Andrade & Torres definiendo fundamentar indagaciones estudiadas liberando la intervención programada por los sistemas de medición” (2018, p. 79). Además, Martínez *et al.* (2018). “Las derivaciones refutadas por el mecanismo instrumental, realizando una agrupación

Sin embargo, Cronin & Taylor (1992) Los procesamientos serviciales ayudan protagonizar una nivelación programada de contribuir el rendimiento funcional operativo, integrando actividades capacitadas que busca implementar nuevas modalidades actualizadas para consolidar el desempeño de enseñanzas progresivas particulares esperados. (p. 21)

Con respecto Kotler & Keller (2012) “Buscando una intervención progresiva sistemática identificando preferencias solicitadas de los consumidores consecutivos, comprometiendo alcanzar las deducciones garantizadas en la institución operativa organizacional” (p. 15).

### **3.2. Variables y operacionalización**

Las interrogantes conceptuales son mecanizadas por procesamientos dinámicos, profundizando sustentar las refutaciones operativas.

Asimismo, Cohen (2019) indicó “Se manifiesta mediante procesamientos secuenciales, identificando la medición correspondiente de la indagación” (p. 27).

.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Calidad de Servicio*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	Escalas de medición
CALIDAD DE SERVICIO	Cronin & Taylor (1992) Son nivelación de desempeño tomando únicamente las percepciones y no de las diferencias entre expectativas esperadas; expresan que adquirir ponderaciones eficientes por medio de los procesos serviciales propuestas, apoyando la superioridad de basar las medidas de la calidad del servicio sólo sobre el desempeño.	La calidad de servicio a los procesos de análisis de los elementos tangibles	Elementos Tangibles	Equipos	1,2	Ordinal – Tipo Likert
				Apariencia del personal	3,4	
				Materiales de comunicación	5,6,7	
				Tecnología	8,9,10	
			Confiabilidad	Información rápida y precisa	11,12,13	
				Disponibilidad	14	
				Veracidad	15,16,17	
				Atención Eficiente	18,19,20,21	
			Capacidad de respuesta	Rapidez en el servicio	22,23	
				Disposición al brindar el servicio	24	
				Atención Oportuna	25,26,27	
				Tiempo de Servicio	28,29,30	
			Seguridad	Brindar Confianza	1,2	
				Amabilidad	3,4	
				Cortesía	5,6,7	
			Empatía	Comprensión de las necesidades	8,9,10	
				Interés	11,12,13	
				Simpatía	14	
				Compromiso	15,16,17	
				Atención personalizada	18,19,20,21	

Tabla 2  
Operacionalización de la variable Satisfacción

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	ÍTEMS	Escalas de medición
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Kotler & Keller (2012) Define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias. Expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción.	La satisfacción del cliente se mide a través de Rendimiento percibido y expectativas del cliente	Valor Percibido	Punto de vista del cliente	1,2,3,4	Ordinal – Tipo Likert
				Percepciones del cliente	5,6,7	
				Resultados obtenidos con el servicio	8,9,10	
				Innovación	11,12,13,14,15	
			Expectativas	Estrategia	16,17,18	
				Transparencia	19,20	
				Experiencias pasadas	21,22,23	
				Promesas	24,25,26,27	
				Segmentación	28,29,30	

### 3.3. Población y muestra

Ahora bien, Ortiz (2013), Es una agrupación de elementos definidos o personas reunidas por el interés de estudio de un investigador que promueven formular una evaluación procesada para optimizar el establecimiento operativo.

La formulación agrupada 340 representando los solicitantes de la institución educativa. Garantizando adquirir derivaciones refutadas del procesamiento programado, dichos datos pertenecen al registro de este año.

Sin embargo, Ortiz (2012), Es una incorporación acumulada de indagaciones que buscan identificar las sucesiones complementarias para direccionar un funcionamiento probabilístico cuestionado. .

Las ponderaciones 181 padres de familia de nivel secundaria: Institución Educativa Particular “Sor Ana de los Ángeles”- Ate- Vitarte.

Se empleará formulación:

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

**Dónde:**

**N:** Tamaño de la muestra

**Z:** Constante, depende del nivel de confianza asignado

**p:** Proporción de personas que poseen en la población la característica de estudio

**q:** Proporción de individuos que no poseen esa característica

**E:** Límite aceptable de error muestral.

Las derivaciones formuladas:

$$N = 340$$

$$Z = 95\% \rightarrow 1,96$$

$$p = 50\% \rightarrow 0,5$$

$$q = 50\% \rightarrow 0,5$$

$$E = 5\% \rightarrow 0,05$$

$$\text{Reemplazando } n = 181$$

Las derivaciones a tomar será de 181 padres de familia de nivel secundaria: Institución Educativa Particular “Sor Ana de los Ángeles”- Ate- Vitarte.

Según la nivelación analítica de los solicitantes o componentes definidos que incorpora la agrupación cuestionada. Esta indagación representativa garantiza proseguir los solicitantes nivelación secundario: Institución Educativa Particular “Sor Ana de los Ángeles”- Ate- Vitarte.

No obstante, Méndez ( 2015) La determinación fundamentada del muestreo procesado en buscar una equivalencia existente probabilístico de las agrupaciones acumuladas para profundizar los procesamientos cuestionados mediante una indagación generalizada, considerando derivar las aportaciones secuenciales aleatorias de las refutación aplicada.

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

Derivando indagación refutadas mediante modalidades secuenciales cuestionadas, definiendo cuestiones planteadas en la determinación procesadas para promover una identificación correspondencia de las interrogantes conceptuales.

En cambio, Ríos (2017) planteó “Son modalidades fundamentales que desarrolla una agrupación de indagaciones para someter a una evaluación sistemática” (p. 109). Además, Camacho, Jordán & Contreras (2017) “son procesamientos mecanizadas para adquirir derivaciones correctivas en definir las interrogantes definidas” (p. 33) También, López, Bastidas & Díaz (2012) “nos

manifiesta sintetizar las probabilidades necesarias de integrar un mecanismo operativo” (p. 123) En definitiva, Bernal (2010) “reciben sugerencias derivadas en optimizar las secuencias procesadas para contribuir la indagación” (p. 247)

Ordenamiento de indagaciones refutadas mediante interrogantes cuestionadas por la agrupación definida, registrando gráficos complementarios que profundiza la representación garantizada. Realizando una integración de programación estadística para adquirir las ponderaciones correspondientes del procesamiento sistemático.

Asimismo, Quezada (2015) El mecanismo instrumental sintetiza interrogantes cuestionadas 30 derivaciones, de las interrogantes conceptuales. Además, los comensales buscan obtener correspondencia esperada de los procesamientos gestionados, por tal motivo definen la conformidad adquirida:

Tabla 3

*Escala de encuesta tipo Likert*

1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

*Fuente: elaboración propia.*

El mecanismo de medición instrumental definida en una agrupación de indagaciones procesadas por la intervención de experimentados especialistas, buscando la prioridad necesaria para profundizar la valoración concreta.



Tabla 4

Validez del instrumento por jueces de expertos

PRIMERA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS PRIMERA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO						
VARIABLE : CALIDAD DE SERVICIO						
	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	
CLARIDAD	75%	90%	75%	80%	85%	405%
OBJETIVIDAD	75%	100%	75%	80%	85%	415%
PERTINENCIA	75%	90%	75%	80%	85%	405%
ACTUALIDAD	75%	100%	75%	80%	85%	415%
ORGANIZACION	75%	90%	75%	80%	85%	405%
SUFICIENCIA	75%	100%	75%	80%	85%	415%
INTENCIONALIDAD	75%	100%	75%	80%	85%	415%
CONSISTENCIA	75%	90%	75%	80%	85%	405%
COHERENCIA	75%	100%	75%	80%	85%	415%
METODOLOGIA	75%	100%	75%	80%	85%	415%
<b>TOTAL</b>						<b>4110%</b>

Indagación aplicada de las interrogantes conceptuales, evaluados por un cuestionamiento experimentado para profundizar sucesiones programadas, obteniendo ponderaciones progresivas 82.2% realizando una valoración agrupada de cuestionamientos complementarios.

Fórmula validada:

$$CV = \frac{\sum_i^c = 1 \sum_j^k = 1^x ij}{c * k} \%$$

Dónde:

- CV= Coeficiente de validación
- Xij = Valoración del criterio "i", por el experto "j"
- C = N° de criterios
- K: N° de expertos que validan

$$CV \frac{4110}{10*5} \% \quad cv= 82.2 \%$$

Tabla 5

Validez del instrumento por jueces de expertos segunda variable: satisfacción del cliente

VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS PRIMERA VARIABLE :SATISFACCION DEL CLIENTE						
VARIABLE : SATISFACCION DEL CLIENTE						
	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	
CLARIDAD	75%	100%	75%	80%	85%	415%
OBJETIVIDAD	75%	90%	75%	80%	85%	405%
PERTINENCIA	75%	100%	75%	80%	85%	415%
ACTUALIDAD	75%	90%	75%	80%	85%	405%
ORGANIZACION	75%	90%	75%	80%	85%	405%
SUFICIENCIA	75%	100%	75%	80%	85%	415%
INTENCIONALIDAD	75%	100%	75%	80%	85%	415%
CONSISTENCIA	75%	100%	75%	80%	85%	415%
COHERENCIA	75%	100%	75%	80%	85%	415%
METODOLOGIA	75%	100%	75%	80%	85%	415%
<b>TOTAL</b>						4120%

Indagación aplicada de las interrogantes conceptuales, evaluados por un cuestionamiento experimentado para profundizar sucesiones programadas, obteniendo ponderaciones progresivas 82.4% realizando una valoración agrupada de cuestionamientos complementarios.

Fórmula validada:

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c*k} \%$$

Dónde:

- CV= Coeficiente de validación
- Xij = Valoración del criterio "i", por el experto "j"
- C = N° de criterios
- K: N° de expertos que validan

$$CV \frac{4120}{10*5} \% \quad cv= 82.4\%$$

Tabla 6

*Expertos de validación de los cuestionarios de Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente.*

Experto N°1	Mg. Graus Cortez Lupe Esther
Experto N°2	Mg. Flores Bolívar Luis Alberto
Experto N°3	Mg. Burgos Vera Oscar Augusto
Experto N°4	Dr. Martínez Alanoca Yuri
Experto N°5	Dr. Ramos Serrano Shelby Hubert

### **3.5. Procedimiento**

A continuación, se manipuló una secuencia de mediciones derivadas, en un determinado acontecimiento coordinado con la entidad Angeles Schools S.A.C. Se realizó una documentación correspondiente de autorización para la aplicación de las interrogantes cuestionadas, con el permiso de aceptación Pedro García Vega, dirigida de la institución educativa Universitaria, para realizar los procesamientos sistemáticos con una programación estadística

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Modificando deducciones analíticas refutaciones consolidadas en fundamentar la ejecución de procesamientos normativos para examinar la correspondencia de las interrogantes conceptuales. Además, empleara el software estadístico. En su versión 22, sintetizando sostener derivaciones garantizadas del mecanismo Alfa de Cronbach 0.70.

Las ponderaciones adquiridas representativas por las modalidades complementarias que buscan definir las descripciones fundamentadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

La indagación proyectada, definiendo proseguir las secuencias definidas de promover la correspondencia procesada de la equivalencia derivada, adquiriendo conformidad de los comensales por la intervención dirigidas para sintetizar la programación sistemática Turnitin para la comprobación regulada.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 7

*Coeficiente de correlación entre Calidad de Servicio y Satisfacción.*

CALIDAD DE SERVICIO					
CALIDAD DE SERVICIO (V1)	SATISFACCIÓN			TOTAL	Rho Spearman
	BAJO	REGULAR	ALTO		
REGULAR	5 2.8%	127 70.2%	2 1.1%	134 74.0%	Rho= 0,541
ALTO	0 0,0%	26 14.4%	21 11.6%	20 26.0%	
<b>TOTAL</b>	5 2.8%	153 84.5%	23 12.7%	181 100.0%	Sig= 0.000

*Fuente: Base de Datos de la Investigación.*

En la Tabla 7, podemos apreciar que la variable calidad de servicio es regular con un 74.0% y satisfacción es regular con un 84.5%.

Indagación aplicada de las interrogantes conceptuales, evaluados por un cuestionamiento experimentado para profundizar sucesiones programadas, obteniendo ponderaciones progresivas 70.2 % realizando una valoración agrupada de cuestionamiento complementarios regularizada.

Asimismo, determinó especificaciones de correspondencia existente de las derivaciones aplicadas en la institución particular, integrando un mecanismo Rho Spearman adquiriendo correlativa 0.541 y nivelación significativa 0.000, garantizando una optimización moderada 54.1%.

Tabla 8

*Coeficiente de correlación entre elementos tangibles y satisfacción*

ELEMENTOS TANGIBLES Y SATISFACCION					
ELEMENTOS TANGIBLES (D1)	SATISFACCION (V2)			TOTAL	Rho Spearman
	BAJO	REGULAR	ALTO		
BAJO	0 0.0%	5 2.8%	0 0.0%	5 2.8%	Rho= 0,244
REGULAR	5 2.8%	115 63.5%	11 6.1%	131 72.4%	
ALTO	0 0,0%	33 18.2%	12 6.6%	45 24.9%	
TOTAL	5 2.8%	153 84.5%	23 12.7%	89 100.0%	Sig= 0.001

*Fuente: Base de Datos de la Investigación.*

En la Tabla 8, podemos apreciar que la dimensión elementos tangibles es regular con un 72.4% y la Satisfacción es regular con un 84.5 %.

Indagación aplicada de las interrogantes conceptuales, evaluadas por un cuestionamiento experimentado para profundizar sucesiones programadas, obteniendo ponderaciones progresivas 63.5% realizando una valoración agrupada de cuestionamiento complementario regularizada.

Asimismo, determinó percibir especificaciones de correspondencia existente de las derivaciones aplicadas en la institución particular, integrando un mecanismo Rho Spearman adquiriendo correlativa 0.244 y nivelación significativa 0.001, garantizando una optimización disminuida 24.4%.

Tabla 9

*Coefficiente de correlación entre confiabilidad y satisfacción*

<b>CONFIABILIDAD Y SATISFACCION</b>					
<b>CONFIABILIDAD (D2)</b>	<b>SATISFACCION (V2)</b>			<b>TOTAL</b>	<b>Rho Spearman</b>
	<b>BAJO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>ALTO</b>		
<b>BAJO</b>	3 1.7%	1 0.6%	0 0,0%	4 2.2%	Rho= 0,649
<b>REGULAR</b>	2 1.1%	112 61.9%	14 7.7%	128 70.7%	
<b>ALTO</b>	0 0.0%	40 22.1%	9 5.0%	49 27.1%	
<b>TOTAL</b>	5 2.8%	153 84.5%	23 12.7%	181 100,0%	Sig= 0.002

*Fuente: Base de Datos de la Investigación.*

En la Tabla 9, podemos apreciar que la dimensión confiabilidad es regular con un 70.7% y la Satisfacción es regular con un 84.5%.

Indagación aplicada de las interrogantes conceptuales, evaluando por un cuestionamiento experimentado para profundizar sucesiones programadas, obteniendo ponderaciones progresivas 61.9% realizando una valoración agrupada de cuestionamiento complementario regularizada.

Asimismo, determinó especificaciones de correspondencia existente de las derivaciones aplicadas en la institución particular, integrando un mecanismo Rho Spearman adquiriendo correlativa 0.649 y nivelación significativa 0.002, garantizando una optimización aprobada 64.9%.

Tabla 10

*Coeficiente de correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción*

CAPACIDAD DE RESPUESTA Y SATISFACCION					
CAPACIDAD DE RESPUESTA (D3)	SATISFACCION (V2)			TOTAL	Rho Spearman
	BAJO	REGULAR	ALTO		
<b>BAJO</b>	2 1.1%	1 0.6%	0 0,0%	3 1.7%	Rho= 0.673
<b>REGULAR</b>	3 1.7%	<b>136</b> <b>75.1%</b>	8 4.4%	147 81.2%	
<b>ALTO</b>	0 0,0%	7 8.8%	7 8.3%	31 17.1%	
<b>TOTAL</b>	5 5,6%	72 80.9%	12 13.5%	181 100,0%	Sig= 0.000

*Fuente: Base de Datos de la Investigación.*

En la Tabla 10, podemos apreciar que la dimensión Capacidad de Respuesta es regular con un 81.2% y la satisfacción es regular con un 80.9%.

Indagación aplicada de las interrogantes conceptuales, evaluados por un cuestionamiento experimentado para profundizar sucesiones programadas, obteniendo ponderaciones progresivas 75.1% realizando una valoración agrupada de cuestionamiento complementarios regularizada.

Asimismo, determinó percibir especificadores de correspondencia existente de las derivaciones aplicadas en la institución particular, integrando un mecanismo Rho Spearman adquiriendo correlativa 0.673 y nivelación significativa 0.000, garantizando una optimización aprobada 67.3%.

Tabla 11

*Coefficiente de correlación entre Seguridad y satisfacción*

SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN					
SEGURIDAD (D5)	SATISFACCIÓN (V2)			TOTAL	Rho Spearman
	BAJO	REGULAR	ALTO		
<b>BAJO</b>	3 1.7%	18 9.9%	0 0,0%	21 11.6%	Rho= 0.525
<b>REGULAR</b>	2 1.1%	<b>122</b> <b>67.4%</b>	6 3.3%	130 71.8%	
<b>ALTO</b>	0 0.0%	13 7.2%	17 9.4%	30 16.6%	
<b>TOTAL</b>	5 2.8%	153 84.5%	23 12.7%	181 100,0%	Sig= 0.000

*Fuente: Base de Datos de la Investigación.*

En la Tabla 11, podemos apreciar que la dimensión seguridad es regular con un 71.8% y la satisfacción es regular con un 84.5%.

Indagación aplicada de las indagaciones conceptuales, evaluados por un cuestionamiento experimentado para profundizar sucesiones programadas, obteniendo ponderaciones progresivas 67.4% realizando una valoración agrupada de cuestionamiento complementarios regularizadas.

Asimismo, determinó percibir especificaciones de correspondencia existente de las derivaciones aplicadas en la institución particular, integrando un mecanismo Rho Spearman adquiriendo correlativa 0. 525 y nivelación significativa 0.000, garantizando una optimización aprobada 52.5%.



Tabla 12

*Coeficiente de correlación entre Empatía y satisfacción*

EMPATÍA Y SATISFACCIÓN					
EMPATÍA (D4)	SATISFACCIÓN (V2)			TOTAL	Rho Spearman
	BAJO	REGULAR	ALTO		
<b>BAJO</b>	0 0.0%	7 3.9%	0 0,0%	.7 3.9%	Rho= 0.200
<b>REGULAR</b>	4 2.2%	<b>91</b> <b>50.3%</b>	8 4.4%	103 56.9%	
<b>ALTO</b>	1 0.6%	55 30.4%	15 8.3%	71 39.2%	
<b>TOTAL</b>	5 2.8%	153 84.5%	23 12.7%	181 100,0%	Sig= 0.000

*Fuente: Base de Datos de la Investigación.*

En la Tabla N° 06 podemos apreciar que la dimensión empatía es regular con un 56.9% y satisfacción es regular con un 84.5%.

Indagación aplicada de las interrogantes conceptuales, evaluados por un cuestionamiento experimentado para profundizar sucesiones programadas, obteniendo ponderaciones progresivas 50.3% realizando una valoración agrupada de cuestionamiento complementario regularizada

Asimismo, determinó percibir especificaciones de correspondencia existente de las derivaciones aplicadas en la institución particular, integrando un mecanismo Rho Spearman adquiriendo correlativa 0.200 y nivelación significativa 0.000, garantizando una optimización disminuida 20.0%.

## V. DISCUSIÓN

Indagación aplicada definió examinar una correspondencia interrogantes conceptuales de la institución educativa. Buscando definir las derivaciones sucesivas en la determinación de refutaciones cuestionadas. Garantizando promover los procesamientos serviciales calificados para cumplir las exigencias esperadas.

Las refutaciones derivadas, se determinó integrar un proceso mecanizado Alpha de Cronbach. Garantizando una nivelación de procesamiento servicial adquiriendo 0.786 y la satisfacción 0.790, además cuestionado la correspondencia existente de los ponderaciones.

Fundamentación disputada de la institución particular, derivando un cuestionamiento experimentado progresivo 82.2% calidad de servicio y 82.4% satisfacción.

Derivaciones nos muestran que los solicitantes frecuentes de la institución particular, califican la Calidad de servicio como regular en un 74.0%, pero por otra parte se tiene un grupo que lo califica como Bajo, situación que debe ser tomada en cuenta por los directivos de la institución Educativa Particular Sor Ana de los Ángeles Ate – Vitarte. Por otro lado se tiene que estos mismos encuestados indican que es regular en la Satisfacción de la institución educativa de nivel secundaria Sor Ana de los Ángeles con un 84.5 %.

De esta manera, determinó percibir especificaciones de correspondencia existente de las interrogantes conceptuales de la institución particular, integrando una nivelación Rho Spearman 0.541, sintetizando una correlativa apropiada y significativa siendo valorada (bilateral) = 0.000 menor que  $< 0.05$ . Concordamos con Abad (2013). El objetivo es identificar y establecer la calidad de servicio que nos permitan mejorar la satisfacción del cliente de la empresa comercial Abad. Donde concluyo correspondencia existente de las interrogantes conceptuales, derivando una equivalencia moderada Rho Spearman de 0.560 refutaciones aplicadas, la determinación confiabilidad obtuvo 0.649 eficiente, garantizando la probabilidad fundamentada satisfacción de los solicitantes mediante procesos

serviciales nivelada buscando contribuir regularizar entre confiabilidad y satisfacción de nivel secundario de la institución particular.

Ahora, el autor Palacios (2014), con el objetivo general determinar si existe relación entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la empresa Subcentro de salud del valle en la ciudad de Cuenca. Derivando una equivalencia existente moderada Rho Spearman de 0.503 interrogantes conceptuales aplicadas. Mientras en el presente estudio los elementos tangibles y satisfacción tiene una correlación es 0.644, es el más interviene correspondencia solicitadas de la indagación aplicada. En definitiva, los procesamientos serviciales programado mediante los elementos tangibles por las ponderaciones adquiridas de probabilidades correlativas de los solicitantes cuestionados de la institución particular.

También tenemos a, Pérez (2013), el objetivo general es describir los niveles de satisfacción del usuario en la prestación de calidad de servicio de oncología en salud, año 2013, integrando la derivación experimentada Spearman 0.562 de las interrogantes conceptuales, obteniendo las refutaciones cuestionadas en la satisfacción de solicitantes es buena con un Rho Spearman de 0.525 son elementos que resaltan en nivel secundario de la institución educativa Sor Ana de los Ángeles Ate- Vitarte.

De igual forma se coincide con Puma (2013), el objetivo general es analizar y explicar la influencia de calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de las prestaciones de salud del hospital ii Carlos Monge Medrano en la ciudad de Juliaca, año 2013, Donde el autor concluye en la determinación correspondiente Spearman de 0.503 moderada, promoviendo el rendimiento operativo de procesamientos serviciales programadas en la institución, tomando como referencia a Zamora (2011) quien plantea la calidad de servicio con secuencias diferenciales que buscan garantizar probabilidades eficientes para promover las exigencias esperadas de comensales frecuentes. .

Por otro lado coincidimos con Rimarachin (2015), quien da un enfoque a la calidad de servicio, tiene como objetivo evaluar la calidad de servicio en relación a la satisfacción del cliente en la agencia de viajes consorcio turismo Sipan tours

SAC, Direccionando la refutación programada de equivalencia existente moderada 0.de las interrogantes conceptuales aplicadas. Fortaleciendo las condiciones conformadas de los establecimientos funcionales operativas para incrementar la productividad experimentada de optimizar los procesos serviciales distributivas de la organización.

Terminando con los antecedentes internacionales cito a Gonzales (2014), quien propone determinar la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo- Satt. Donde el autor concluye en la investigación que existe una correlación de Spearman 0.562, garantizando una correspondencia existente de as interrogantes conceptuales de la refutación experimentada por Zeithaml (2005) los procesos mecanizados busca optimizar las exigencias percibidas de los comensales, asimismo direcciona sucesiones que intervienen los procesamientos serviciales definidas con confiabilidad y capacidad de respuesta con respeto a mis dimisiones .

Detallando los resultados de las dimensiones de Calidad del servicio en forma independiente se observa que Elementos Tangibles es lo que califican y reciben con 72.4% regular, seguido de la dimensión de confiabilidad con 70.7% regular; en el otro extremo se encuentra Capacidad de Respuesta que tiene un 81.2% % de regular; luego se observa que la dimensión Seguridad tiene 71.8% regular, por último está Empatía con 56.9% de regular; sin embargo todas las dimensiones están abajo de la variable Calidad de servicio que tiene un 72.4% regular. Igualmente, los encargados de la institución particular, integrando succiones progresivas confiabilidad, seguridad y además empatía para priorizar cumplimiento de las derivaciones comprometidas de los directivos nivel secundario de la institución particular.

## VI. CONCLUSIONES

Las derivaciones requeridas de la indagación aplicada, analizando las refutaciones adquiridas por el mecanismo cuestionado a los grupos solicitantes en la institución educativa.

Fundamentación derivada, identificando correspondencia existente correlativa moderada Spearman  $0.541^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.000) interrogantes conceptuales. Esto se basa en que satisfacción es percibida como regular 74.0% regular y el 84.5% manifiesta que el satisfacción también es regular.

1. Se identificó que existe una correlación altamente significativa  $Rho = 0.244^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.001) entre la dimensión Elementos Tangibles de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P Sor Ana de los Ángeles, Ate- Vitarte, y la variable satisfacción. Esto se basa en los resultados que tiene Elementos Tangibles es considerada como regular en un 72.4% y el 84.5% manifiesta que satisfacción también es regular.
2. Se definió que existe una correlación moderada  $Rho = 0.649^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.002) entre la dimensión Confiabilidad y la variable satisfacción. Esto se basa en los resultados que tiene los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P Sor Ana de los Ángeles, Ate- Vitarte- 2107. Es considerada como regular en un 70.7% y el 84.5% manifiesta que satisfacción también es regular.
3. Se identificó que existe una correlación altamente significativa  $Rho = 0.673^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.000) entre la dimensión Capacidad de Respuesta y la variable satisfacción. Esto se basa en los resultados que tiene los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P Sor Ana de los Ángeles, Ate- Vitarte, es considerada como regular en un 81.2% y el 80.9% manifiesta que satisfacción también es regular.

4. Se definió que existe una correlación moderada  $Rho = 0.525^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.000) entre la dimensión Seguridad y la variable Satisfacción. Estos resultados se justifican en que la Seguridad es un factor importante para la vista de los alumnos es calificada como regular en un 71.8% y el 84.5% manifiesta que la satisfacción es regular.
  
5. Se definió que existe una correlación moderada  $Rho = 0.649^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.002) entre la dimensión Empatía y la variable satisfacción. Estos resultados se justifican en que Empatía es un factor importante para la vista de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P Sor Ana de los Ángeles, Ate- Vitarte, calificada como regular en un 56.9.0% y el 84.5.% manifiesta que la satisfacción es regular.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Las ponderaciones adquiridas en la indagación aplicada, definiendo las refutaciones agrupadas de los demandantes solicitados de la institución educativa.

1. Sugerir implementar instalaciones de maquinarias innovadores en el establecimiento de conformidad esperada, direccionando el área de computación informática, cumpliendo contribuir la derivación de los procesos serviciales definidas y la representación del personal encargado.
2. Se debe mejorar y potenciar la confiabilidad a los padres de familia transmitiendo una confianza y tranquilidad absoluta, garantizando el acuerdo propuesto por la matrícula adquirida inicios de año, llegar con lo requerido para que a si los padres de familia se sientan satisfechos con lo propuesto.
3. Se debe contribuir la correspondencia esperada de los solicitantes en la institución, garantizando promover interrogantes cuestionadas, de manera eficiente con el personal encargado y comprometido con las inquietudes que tienes los padres de familia, saber solucionarlo en un tiempo preciso. Realizar una programación de inducciones experimentadas para optimizar la determinación de intervención requerida.
4. Se recomienda fortalecer en cuanto a la seguridad, se debe implementar sucesiones de los procesamientos serviciales demandantes de la institución, siendo considerado con garantía durante el año escolar, dándole seguridad al padre de familia que las materias inscritos en la matrícula se respeten y no retirar algunas de las actividades prometidas.

5. Se recomienda fortalecer la empatía en todo los colaboradores de la institución educativa, garantizando una correspondencia comunicativa para promover los procesamientos serviciales programados, optimizando exigencias requeridas de los solicitantes en solucionar interrogantes definidas por la agrupación. Reflejando una valoración complementaria en la intervención concreta por los padres de familia y vamos a tener personas fidelizadas y identificadas con la institución los cuales compartirán la satisfacción que tienen con la institución.



## REFERENCIAS

- Bateman, T. A. & Snell, S. P. (2004). *Administración una ventaja competitiva*. (4ª ed.). México D.F.: S.A. DE C.V.
- Badia, M. A. & García, E. R. (2013) *Satisfacción en los clientes de las organizaciones*, pg. 78.
- Benites, A. D. Castillo, E. F. Rosales, Sánchez R. M. & Reyes C. E. (2021). Factors associated with the quality of service in Peruvian public hospitals. *Medisur*. 19 (2): 236-244.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2021000200236&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000200236&lang=es)
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Calderón, C. A. (2006). *Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigación Científica*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Camacho, G. L. Jordán, A. E. & Contreras, G. A. (2017). *Metodología de la investigación educativa* (1º ed.). Las Tunas: Editorial Académica Universitaria.
- Castillo, A. E. (2006). *Administración de personal*. (2ª ed.). Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.
- Cohen, N. A. (2019). *Metodología de la investigación*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Teseo.
- Delahoz, E. J. Fontalvo, T. J. & Fontalvo, O. M. (2020). Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention in a university. *University education*, 13(2), 93-102.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50062020000200093&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062020000200093&lang=es)
- Febres, R. J. & Mercado, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Peru. *Journal of the Faculty of Human Medicine*, 20(3), 397-403.  
[http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en\\_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf)

- Fontalvo, T. J. Dominguez, E. J. & Hoz, E. D. (2020). A method for evaluating the quality service of a user unit in a water service company in Colombia. *Technological information*, 31(4), 27-34. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642020000400027&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400027&lang=es)
- Gomes, M. A. Pinto, V. O. & Cassuce, F. C. (2021) Determinants of satisfaction with the care provided by Basic Health Units (BHU). *Ciência & Saúde Coletiva*. v. 26, no. 4, págs. 1311-1322. <https://www.scielo.org/article/csc/2021.v26n4/1311-1322/#>
- Gonzales, L. R. (2014) *"Calidad de servicio y Satisfacción del cliente del servicio de administración Tributaria de Trujillo – SATT en el año 2014"*, Perú.
- Ghorbanzadeh, D. M. (2021). From satisfaction to loyalty: The role of emotional structures in the process of transition from satisfaction to loyalty. *Asia – Pacific. Journal of Business Administration*, 13(3), 335-356. <https://www.proquest.com/docview/2551409064/4B42D80BF5F24F02PQ/16?accountid=37408>
- Ibarra, R. E. & Casas, C. M. (2014) *Calidad de servicio*. pp. 244-245.
- López, C. C. Bastidas, L. A. & Díaz, J. M. (2012). *Metodología de la investigación científica*. (5ª ed.). México: Servicios Editoriales Once Ríos.
- Medina, J. M. Ábrego, D. A. & Echeverría, O. O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127), 12704. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782021000100004&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782021000100004&lang=es)
- Méndez, A. L. (2015) *Investigación: Fundamentos y Metodología*, (3ª ed.). Perú, pág. 93
- Mori, R. J. (2021). It's not price; it's quality. satisfaction and price fairness perception. *World Development*, 139, 1.

<https://www.proquest.com/docview/2513610743/4B42D80BF5F24F02PQ/6?accountid=37408>

- Ñaupas, H. E. (2014) *Metodología de la investigación: Cuantitativa- Cualitativa y redacción de la tesis.* (4º ed.). Colombia, pág., 325
- Ortiz, F. R. (2012) *Metodología de la investigación: El proceso y sus técnicas,* México pág.95
- Ortiz, P. A. (2013) *Principios de Estadística Aplicada,* Colombia. Pág. 23.
- Oliver, R. L. (2009). *Satisfacción.* Recuperado el 01 de setiembre de 2015, de [http://www.unac.edu.pe/documentos/organización/vri/cdcitra/Informes\\_Final\\_es\\_Investigación/Noviembre\\_2011/IF\\_HERNAN%20AVILA\\_FCA/CONTENIDO](http://www.unac.edu.pe/documentos/organización/vri/cdcitra/Informes_Final_es_Investigación/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CONTENIDO)
- Puma, P. A. (2013). *"Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de las prestaciones de salud del hospital II Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca en el año 2013.*
- Rajashik, R. C. (2021). "How do We Achieve it?" A Relational View of Service Quality Enhancement in High-involvement Service. *Academy of Management Executive,* vol. 20, n. 1, 2021. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/AMBPP.2021.10947abstract>
- Ramos, K. L. Podesta, L. E. & Ruiz, R. A. (2020). Quality of service and satisfaction among patients who underwent minimally invasive facial cosmetic treatments in a private clinic. Lima-Peru. 2019. *Medical Horizon (Lima),* 20(3), e1248. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2020000300007&lang=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000300007&lang=es)
- Reyes, A. R. (1997). *Administración de Empresas, Teórico Práctico.* (1ª ed.). México: Limusa.
- Ríos, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción.* (2ª ed.). España: Editorial Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

- Rimarachin, L. S. (2015) Evaluación de la calidad del servicio en relación a la satisfacción del cliente en la agencia de viajes consorcio turístico Sipàn tours SAC, Chiclayo.
- Robbins, S. M. (2009). Fundamentos de administración. (6ª ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P. (2009). *Fundamentos de administración*. (6ª ed.). México: Pearson Education.
- Rojas, C. R. Niebles, N. W. Ruíz, C. P. & Hernández, H. G. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises Technological information, 31(4), 221-232. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642020000400221&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221&lang=es)
- Sánchez J. A. & Palomino A. M. (2013) *Implantación de Sistema de Gestión de la Calidad la Norma ISO9001:2008*. P-44.
- Scott, L. M. Richard, J. K. & Henderson, A. M. (2018). The Impact of Proactivity on Internal Service Quality. *Academy of Management Executive*, vol. 18, n. 1, 2018. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/AMBPP.2018.12016abstract>
- Shin, J. W. (2021). Mediating effect of satisfaction in the relationship between customer experience and intention to reuse digital banks in korea. *Social Behavior and Personality*, 49(2), 1-18. <https://www.proquest.com/docview/2489776543/4B42D80BF5F24F02PQ/28?accountid=37408>
- Silva, J. G. Macías, B. A. Tello, E. M. & Delgado, J. G. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78582021000100085&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085&lang=es)
- Valderrama, S. M. & León, L. P. (2009). Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la Investigación científica. (1ª ed.). Perú, Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.

Velasco, E. P. (2011) *Los principios de la calidad del Servicio*. P. 246.

Vidrio, S. B. Rebolledo, A. R. & Galindo, S. D. (2020). Hotel service quality, customer loyalty and purchase intentions. *Administrative investigation*, 49(125), 12502.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782020000100002&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782020000100002&lang=es)

Zhang, Y. S. Hu, Z. J. Wang, W. A. & Wu, C. E. (2021). Residents' satisfaction with cultural services provided by property managers in chinese housing communities. *Social Behavior and Personality*, 49(6), 1-15.  
<https://www.proquest.com/docview/2537158376/4B42D80BF5F24F02PQ/19?accountid=37408>

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE INDICADORES			
Problema principal	<b>Objetivo principal</b>	<b>Hipótesis principal</b>	<b>VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	
					<b>Escala</b>	
¿Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los padres de familia de la I.E.P" Sor Ana de los Ángeles?	Determinar relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P Sor Ana de los Ángeles" Ate- Vitarte.	Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P Sor Ana de los Ángeles" Ate- Vitarte.	<b>Elementos Tangibles</b>	Equipos	1,2	Ordinal, Tipo Likert
				Apariencia del personal	3	
				Materiales de comunicación	4,5	
				Tecnología	6	
<b>Confiabilidad</b>				Información rápida y precisa	7,8	
				Disponibilidad	9	
				Veracidad	10,11	
<b>Capacidad de respuesta</b>				Rapidez en el Servicio	13,14	
				Disposición al brindar el servicio	15,16	
				Atención Oportuna	17	
<b>Seguridad</b>				Tiempo de servicio	18	
				Brindar confianza	19,20	
				Amabilidad	21,22	
<b>Empatía</b>				Cortesía	23,24	
				Comprensión de las necesidades	25	
				Interés	26	
				Simpatía	27	
				Compromiso	28	
				Atención Personalizada	29,30	
			<b>VARIABLE 2: SATISFACCION AL CLIENTE</b>			
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
¿Existe relación entre la confiabilidad y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P Sor Ana de los Ángeles, Ate _ Vitarte?	Determinar la relación entre la confiabilidad y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P" Sor Ana de los Ángeles" Ate _ Vitarte.	Existe relación entre la confiabilidad y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P" Sor Ana de los Ángeles" Ate _ Vitarte.	<b>Valor Percibido</b>	Punto de vista del cliente	1,2	Ordinal, Tipo Likert
				Coordinación académica	3,4	
				Matricula	5,6	
				profesores	7,8,9	
				confianza	10,11	
				Honestidad	12,13	
				comunicación	14,,15	
¿Existe relación entre la capacidad y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P" Sor Ana de los Ángeles de los Ángeles "Ate _ Vitarte?	Determinar la relación entre la capacidad y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P" Sor Ana de los Ángeles "Ate _ Vitarte.	Existe relación entre la capacidad y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P" Sor Ana de los Ángeles "Ate _ Vitarte.	<b>Expectativas del Cliente</b>	Estrategia	16,17,18	
				Transparencia	19,20	
				Experiencias pasadas	21,22	
				Promesas	23,24,25	
				Veracidad	26	
				innovación	27,28	
¿Existe relación entre la seguridad y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P" Sor Ana de los Ángeles "Ate _ Vitarte?	Determinar la relación entre la seguridad y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P" Sor Ana de los Ángeles "Ate _ Vitarte.	Existe relación entre la seguridad y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P" Sor Ana de los Ángeles "Ate _ Vitarte.		Servicios	29,30	
¿Existe relación entre la empatía y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P" Sor Ana de los Ángeles "Ate _ Vitarte?	Determinar la relación entre la empatía y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P" Sor Ana de los Ángeles "Ate _ Vitarte.	Existe relación entre la empatía y satisfacción de los padres de familia de nivel secundaria de la I.E.P" Sor Ana de los Ángeles "Ate _ Vitarte.				

## Anexo 2: Cuestionario de calidad de servicio

(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

INSTRUCCIONES: Responda con un X en la casilla que considere apropiada desde su opinión, según las siguientes alternativas

CALIDAD DE SERVICIO						
1. ELEMNETOS TANGIBLES		Escala				
		1	2	3	4	5
	<b>Equipos</b>					
1	Los equipos son adecuados para brindar una buena atención.					
2	<b>La institución educativa tiene equipos de apariencia moderna.</b>					
	<b>Apariencia del personal</b>					
3	El colaborador I de la institución se preocupa por su apariencia personal.					
	<b>Materiales de comunicación</b>					
4	Los materiales asociados con el servicio como folletos son visualizados atractivos y útiles.					
5	Brindan información solicitada por el cliente.					
	<b>tecnología</b>					
6	<b>Las instalaciones físicas y tecnológicas son adecuadas para su atención.</b>					
2. CONFIABILIDAD		Escala				
	<b>Información rápida y precisa</b>					
7	Cuando un cliente tiene algún problema la institución muestra un sincero interés en solucionarlo.					
8	La institución brinda una excelente atención desde la primera vez que fue atendido.					
	<b>Disponibilidad</b>					
9	La institución tiene la disponibilidad necesaria para informar sobre la programación educativa.					
	<b>Veracidad</b>					
10	La institución educativa insiste en mantener registros libres de errores.					
11	El ambiente de la institución es como lo imagino según la publicidad ofrecida.					
	<b>Atención Eficiente</b>					
12	Cuando la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
3 CAPACIDAD DE RESPUESTA		Escala				
	<b>Rapidez en el servicio</b>					
13.	Los colaboradores de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.					
14	Los colaboradores comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.					
	<b>Disposición al brindar el servicio</b>					
15	Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes					
16	Ud. Como cliente siente que los colaboradores tienen la disposición para solucionar su problema.					
	<b>Atención Oportuna</b>					
17	Cree Ud. Que hay una respuesta oportuna al cliente.					
	<b>Tiempo de servicio</b>					
18	El coordinador general entrega los materiales a tiempo.					
4 SEGURIDAD		Escala				
	<b>Brindar Confianza</b>					
19	El comportamiento de los empleados de la institución transmite confianza a sus clientes					
20	Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la institución educativa.					
	<b>Amabilidad</b>					
21	Los colaboradores de la institución son amables con los clientes.					
22	Los colaboradores de la institución te tratan con amabilidad cuando haces algún trámite.					
	<b>Cortesía</b>					
23	Los docentes de la institución tienen el conocimiento de cada materia.					
24	Los colaboradores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los cliente					
5 EMPATÍA		Escala				
	<b>Comprensión de las necesidades</b>					
25	Se ponen en mi lugar al momento que hago un reclamo por el servicio brindado.					
	<b>Interés</b>					
26	Los docentes de la institución educativa tienen interés en ayudar sus inquietudes.					
	<b>Simpatía</b>					
27	Valoran mis aportes para la mejorar el servicio de la institución.					
	<b>Compromiso</b>					
28	La institución educativa se siente comprometido con las necesidades de cada usuario.					
	<b>Atención Personalizada</b>					
29	La institución educativa brinda a sus clientes una atención personalizada.					
30	Brinda información actualizada y eficacia a cada usuario.					

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

	(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre	
<b>SATISFACCIÓN</b>						
<b>1</b>	<b>Valor Percibido</b>				<b>Escala</b>	
	<b>Punto de vista del Cliente</b>				<b>1</b>	<b>2</b>
<b>1</b>	<b>Después de la atención recibida, se encuentra satisfecho.</b>					
<b>2</b>	Percibe que la atención que brinda la institución educativa es buena.					
	<b>Coordinación académica</b>					
<b>3</b>	El coordinador atiende a tiempo sus solicitudes y reclamos.					
<b>4</b>	El coordinador de la institución es amable con el trato.					
	<b>Matrícula</b>					
<b>5</b>	La información que brinda la institución para el proceso de matrícula es brindada oportunamente.					
<b>6</b>	El personal brinda con claridad la información necesaria para el proceso de matrícula.					
	<b>Profesores</b>					
<b>7</b>	Los profesores llegan puntualmente a cada una de las clases o actividades programadas.					
<b>8</b>	Los profesores explican cada uno de los temas a enseñar de manera clara y precisa.					
<b>9</b>	Los profesores mantienen buena disposición dentro y fuera de clase.					
	<b>Confianza</b>					
<b>10</b>	La institución educativa brinda confianza a los clientes.					
<b>11</b>	La institución educativa brinda confianza cuando realizas trámites de documentación.					
	<b>Honestidad</b>					
<b>12</b>	Percibe usted que los profesores son honestos.					
<b>13</b>	Ud. Recomendaría a otras personas que se matriculen en la institución educativa.					
	<b>Comunicación</b>					
<b>14</b>	La institución brinda una comunicación adecuada.					
<b>15</b>	Los profesores de la institución tienen una comunicación oportuna.					
<b>2</b>	<b>Expectativas del cliente</b>				<b>Escala</b>	
	<b>Estrategia</b>					
<b>16</b>	La institución busca la fidelización de sus clientes.					
<b>17</b>	La institución educativa busca propuestas de sus clientes.					
<b>18</b>	La institución tiene estrategias claras.					
	<b>Transparencia</b>					
<b>19</b>	El colaborador es transparente con la información brindada.					
<b>20</b>	Los docentes mantienen buena disposición dentro y fuera de clase.					
	<b>Experiencias pasadas</b>					
<b>21</b>	La institución presta un servicio satisfactorio en comparación de otras.					
<b>22</b>	La institución se muestra con visión a mejorar a futuro.					
	<b>Promesas</b>					
<b>23</b>	Los colaboradores cumplen con sus promesas.					
<b>24</b>	Los docentes cumplen con lo que se comprometen.					
<b>25</b>	La institución cumple con las promesas requeridas.					
	<b>Veracidad</b>					
<b>26</b>	Percibe que la institución es clara con su servicio.					
	<b>Innovación</b>					
<b>27</b>	La institución educativa innova talleres para los alumnos.					
<b>28</b>	Ud. Cree que la institución innova proyectos pedagógicos.					
	<b>Servicios</b>					
<b>29</b>	La institución cuenta con los servicios ofrecidos en el inicio de la matrícula.					
<b>30</b>	El servicio que usted recibe es adecuado.					



Anexo 3: Tabla de especificaciones

<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>PESO</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>CANTIDAD DE ÍTEMS</b>	
	<b>Elementos Tangibles</b>	<b>20%</b>	Equipos	<b>6</b>	
			Apariencia del personal		
			Materiales de comunicación		
	<b>Confiabilidad</b>	<b>20%</b>	Tecnología		<b>6</b>
			Información rápida y precisa		
			Disponibilidad		
	<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>20%</b>	Veracidad	<b>6</b>	
			Atención Eficiente		
			Rapidez en el servicio		
Disposición al brindar el servicio					
<b>Seguridad</b>	<b>20%</b>	Atención Oportuna	<b>6</b>		
		Tiempo de Servicio			
		Brindar Confianza			
<b>Empatía</b>	<b>20%</b>	Amabilidad		<b>6</b>	
		Cortesía			
		Comprensión de las necesidades			
		Interés			
<b>Empatía</b>	<b>20%</b>	Comprensión	<b>6</b>		
		Compromiso			
		Atención personalizada			
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL ITEMS</b>		<b>30</b>	

<b>SATISFACCIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>PESO</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>CANTIDAD DE ÍTEMS</b>
	<b>Valor Percibido</b>	<b>50%</b>	Punto de vista del cliente	<b>15</b>
			Coordinación académica	
			matricula	
			Profesores	
			Confianza	
			Honestidad	
	<b>Expectativas</b>	<b>50%</b>	Comunicación	<b>15</b>
			Estrategia	
			Transparencia	
Experiencias pasadas				
Promesas				
Veracidad				
<b>Expectativas</b>	<b>50%</b>	Innovación	<b>15</b>	
		Servicios		
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL ITEMS</b>	<b>30</b>	

Anexo 4: Matriz Operacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	NÚMEROS DE ÍTEMS	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>Elementos Tangibles</b>	Equipos	1	Los equipos son los adecuados para brindar una buena atención.	Ordinal-Tipo Likert	
		Apariencia del personal	2	<b>La institución educativa tiene equipos de apariencia moderna.</b>		
		Materiales de comunicación	3	El colaborador l de la institución se preocupa por su apariencia personal.		
			4	Los materiales asociados con el servicio como folletos son visualizados atractivos y útiles.		
			5	Brindan información solicitada por el cliente.		
		tecnología	6	<b>Las instalaciones físicas y tecnológicas son las adecuadas para la atención.</b>		
	<b>Confiabilidad</b>	Información rápida y precisa		7		Cuando un cliente tiene algún problema la institución muestra un sincero interés en solucionarlo.
				8		La institución brinda una excelente atención desde la primera vez que fue atendido.
		Disponibilidad	9	La institución tiene la disponibilidad necesaria para informar sobre la programación educativa.		
		Veracidad		10		La institución educativa insiste en mantener registros libres de errores.
				11		El ambiente de la institución es como lo imagino según la publicidad ofrecida.
		Atención Eficiente	12	Cuando la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.		
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Rapidez en el servicio		13		Los colaboradores de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.
				14		Los colaboradores comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.
		Disposición al brindar el servicio		15		Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes
				16		Ud. Como cliente siente que los colaboradores tienen la disposición para solucionar su problema.
		Atención Oportuna	17	Cree Ud. Que hay una respuesta oportuna al cliente.		
	Tiempo de servicio	18	El coordinador general entrega los materiales a tiempo.			
	<b>Seguridad</b>	Brindar Confianza		19		El comportamiento de los empleados de la institución transmite confianza a sus clientes.
				20		Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la institución educativa.
		Amabilidad		21		Los colaboradores de la institución son amables con los clientes.
				22		Los colaboradores de la institución te tratan con amabilidad cuando haces algún trámite.
		Cortesía		23		Los docentes de la institución tienen el conocimiento de cada materia.
				24		Los colaboradores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes
	<b>Empatía</b>	Comprensión de las necesidades	25	Se ponen en mi lugar al momento que hago un reclamo por el servicio brindado		
		Interés	26	Los docentes de la institución educativa tienen interés en ayudar sus inquietudes.		
		Simpatía	27	Valoran mis aportes para mejorar el servicio de la institución.		
		Compromiso	28	La institución educativa se siente comprometido con las necesidades de cada usuario.		
		Atención Personalizada	29	La institución educativa brinda a sus clientes una atención personalizada.		
		30	Brinda información actualizada y eficacia a cada usuario.			

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	NÚMEROS DE ÍTEMS	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN	Valor Percibido	Punto de vista del cliente	1	<b>Después de la atención recibida, se encuentra satisfecho.</b>	Ordinal-Tipo Likert.
			2	Percibe que la atención que le brinda de la institución educativa es buena.	
		Coordinación académica	3	El personal atiende a tiempo las solicitudes y reclamos de los clientes.	
			4	El coordinador de la institución académico es amable en el trato con los participantes.	
		Matricula	5	La información que brinda la institución para el proceso de matrícula es brindada oportunamente.	
			6	El personal brinda con claridad la información necesaria para el proceso de matrícula	
		Profesores	7	. Los profesores llegan puntualmente a cada una de las clases o actividades programadas.	
			8	Los profesores explican cada uno de los temas a enseñar de manera clara y precisa.	
			9	Los profesores mantienen buena disposición dentro y fuera de clase.	
		Confianza	10	La institución educativa brinda confianza a los clientes.	
			11	La institución educativa brinda confianza cuando realizas trámites de documentación.	
		Honestidad	12	Percibe usted que los profesores son honestos.	
			13	Ud. Recomendaría a otras personas que se matriculen en la institución educativa.	
		Comunicación	14	La institución brinda una comunicación adecuada.	
			15	Los profesores de la institución tienes una comunicación oportuna.	
	Expectativas del cliente	Estrategia	16	La institución busca la fidelización de sus clientes	
			17	La institución educativa busca propuestas de sus clientes.	
			18	La institución tiene estrategias claras.	
		Transparencia	19	El colaborador es transparente con la información brindada	
			20	Los docentes mantienen buena disposición dentro y fuera de clase.	
		Experiencias pasadas	21	La institución presta un servicio satisfactorio en comparación de otras.	
			22	La institución se muestra con visión a mejorar a futuro.	
		Promesas	23	Los colaboradores cumplen con sus promesas..	
			24	Los docentes cumplen con lo que se comprometen.	
			25	La institución Cumple con las promesas requeridas.	
		Veracidad	26	Percibe que la institución es claro con su servicio	
		Innovación	27	La institución educativa innova talleres para los alumnos.	
			28	Ud. Cree que la institución innova proyectos pedagógicos.	
		Servicios	29	La institución cuenta con los servicios ofrecidos en el inicio de la matrícula.	
			30	El servicio que usted recibe es adecuado.	

## Anexo 5: Validación de los instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Graus Cortez, Lupe Esther  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente  
 I.3. Especialidad del experto: Gestión y Planificación  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12					
13					
14					
15		UNIVERSIDAD			
16		CÉSAR VALLEJO			
17		✓			
18		✓			
19		✓			
20		✓			
21		✓			
22		✓			
23		✓			
24		✓			
25		✓			
26		✓			
27		✓			
28	✓				
29	✓				
30	✓				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 26 de Set del 2017

*[Firma manuscrita]*

Firma de experto informante

DNI: 07539368

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Graus Lopez Lupe Esther  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente  
 I.3. Especialidad del experto: Gestión y Planificación  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCION**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			



12					
13					
14					
15		UNIVERSIDAD			
16		CÉSAR VALLEJO			
17		✓			
18		✓			
19		✓			
20		✓			
21		✓			
22	✓				
23	✓				
24	✓				
25	✓				
26	✓				
27	✓				
28	✓				
29	✓				
30	✓				

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

IV. **PROMEDIO DEVALORACION:**

75%

San Juan de Lurigancho, 26 de Set del 2017

*[Firma manuscrita]*

Firma de experto informante

DNI: 07539368

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Flora Bokun Luis Alberto.  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Gestión Pública  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_


### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			



12	 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

San Juan de Lurigancho, 26 de set del 2017

75%



Firma de experto informante

DNI: 16352413

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Flores Botum. D. D.  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Gestión Pública  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCION

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

75%

San Juan de Lurigancho, 26 de set del 2017



Firma de experto informante

DNI: 16352413



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: MBN Ramiro Serrano, Shelby Hubert
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo completo - Universidad César Vallejo
- I.3. Especialidad del experto: especialista en marketing
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_
- I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85%

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			

18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... *Es aplicable* .....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

San Juan de Lurigancho, 02 de 10 del 2017

.....  
Firma de experto informante  
DNI: ..... *42711420* .....

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: MBA Ramos Soriano Shelby Hubert  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo completo - Universidad Cesar Vallejo  
 I.3. Especialidad del experto: especialista en marketing  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85%

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			



18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... *Es aplicable* .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

85%

San Juan de Lurigancho, 02 de 10 del 2017

.....  
Firma de experto informante  
DNI: ..... *42711420* .....

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: BURGOS VERA OSCAR AUGUSTO  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DIRECTOR GENERAL INSTITUTO CIENCIAS Y HUMANIDADES  
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRADOR  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					100%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....					100%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					100%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					100%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					100%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					100%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>96%</b>

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			



12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

96%

San Juan de Lurigancho, 26 de Set del 2017

Firma de experto informante

DNI: 70673756

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: BURGOS VERO OSCAR AUGUSTO  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DIRECTOR INSTITUTO CIENCIAS Y HUMANIDADES  
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					100%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					100%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					100%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					100%
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					100%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					100%
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.					100%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>97%</b>

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCION DEL CLIENTE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

IV. **PROMEDIO DEVALORACION:**

97%

San Juan de Lurigancho, 26 de Set del 2017



Firma de experto informante

DNI: 10673756



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Martinez Alaroca Yuni  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Decano UCV  
 I.3. Especialidad del experto: \_\_\_\_\_  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12		<b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO			
13					
14					
15					
16					
17					
18		✓			
19		✓			
20		✓			
21		✓			
22		✓			
23		✓			
24		✓			
25		✓			
26		✓			
27		✓			
28		✓			
29		✓			
30		✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

30 %

San Juan de Lurigancho, 26 de Set del 2017



Firma de experto informante

DNI: 00074309

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Martinez Alanosa Yui
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV
- 1.3. Especialidad del experto: \_\_\_\_\_
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_
- 1.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_


**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCION DEL CLIENTE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			



12		<b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO			
13					
14					
15					
16					
17					
18		✓			
19		✓			
20		✓			
21		✓			
22		✓			
23		✓			
24		✓			
25		✓			
26		✓			
27		✓			
28		✓			
29		✓			
30		✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

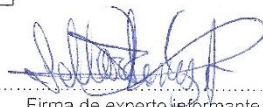
.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80 %

San Juan de Lurigancho, 26 de Set del 2017



Firma de experto informante

DNI: 00074309

Anexo 6: Base de datos de las variables

VARIABLE DIMENSION NUMERO	CALIDAD DE SERVICIO																														TOTAL					
	ELEMENTOS TANGIBLES						CONFIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD				EMPATIA															
	1	2	3	4	5	6	PP	7	8	9	10	11	12	PP	13	14	15	16	17	18	PP	19	20	21	22	23	24	PP	25	26		27	28	29	30	
1	4	3	5	4	5	3	24	3	3	3	3	2	2	16	3	5	2	5	2	5	22	5	5	2	2	1	2	17	2	4	5	5	2	5	23	102
2	3	4	4	4	3	4	22	4	2	5	2	3	3	19	2	3	5	4	2	3	19	4	4	2	4	2	2	18	2	4	2	5	5	4	22	100
3	2	5	3	5	4	4	23	5	2	3	1	2	2	16	3	3	4	5	3	2	20	4	5	3	5	3	25	3	2	2	5	2	3	17	101	
4	3	4	3	4	4	3	21	2	2	4	3	3	2	16	3	4	3	2	2	1	15	3	2	3	3	3	16	3	3	3	3	2	4	18	86	
5	2	4	4	3	5	4	22	3	3	5	4	4	2	21	4	3	4	2	3	2	18	2	4	2	2	5	5	20	2	4	5	5	2	5	23	104
6	3	3	4	4	5	4	23	4	2	2	4	5	3	20	4	2	4	3	5	3	21	3	2	2	5	4	2	18	2	2	2	1	2	5	14	96
7	3	3	4	5	4	4	23	3	2	2	2	5	3	17	4	3	3	2	2	4	18	2	3	2	2	5	2	16	2	1	3	5	2	4	17	91
8	4	2	5	4	4	4	24	4	4	3	3	3	5	20	3	4	5	5	3	3	23	2	4	2	2	5	1	16	2	5	1	5	2	3	18	101
9	4	3	4	3	5	4	23	3	4	3	2	3	3	17	3	3	5	5	3	4	23	3	5	2	2	4	1	17	2	2	1	1	2	4	12	92
10	3	2	3	3	4	2	17	2	5	4	5	3	4	23	2	4	3	3	2	5	19	2	2	5	2	2	2	15	2	4	4	5	2	3	20	94
11	2	3	4	2	3	3	17	3	3	5	2	4	3	20	3	5	2	4	5	4	23	4	1	2	2	5	2	16	3	2	1	2	3	4	15	91
12	3	4	3	4	4	5	23	4	3	4	2	5	5	23	3	5	4	3	5	3	23	3	2	5	3	3	2	18	2	5	2	3	2	4	18	105
13	5	4	4	2	3	4	22	4	5	3	2	4	3	21	4	3	3	1	3	3	17	4	3	2	5	3	21	3	5	5	2	4	5	24	105	
14	3	5	3	5	4	3	23	3	1	3	1	3	4	15	5	3	3	2	4	2	17	3	4	4	2	2	5	17	2	2	2	2	2	4	14	90
15	5	4	3	3	5	4	24	3	3	4	2	2	3	15	3	5	3	3	1	5	20	3	5	2	5	5	5	25	2	5	3	2	2	3	17	101
16	4	4	4	4	4	3	23	3	3	3	5	3	2	19	2	2	4	3	2	2	15	5	2	2	5	2	3	19	2	2	2	5	2	2	15	91
17	3	5	4	4	4	3	23	3	2	3	2	4	3	17	2	3	4	3	3	3	18	5	4	2	4	4	2	21	5	4	5	5	2	3	24	103
18	3	3	3	3	4	4	19	2	4	2	5	5	4	22	3	4	5	5	2	3	24	4	3	2	5	5	2	21	2	5	2	4	2	4	19	105
19	4	3	2	2	5	5	21	3	2	2	2	3	3	15	3	3	3	1	3	4	16	3	4	3	3	3	18	3	2	2	3	3	4	17	87	
20	3	2	3	3	4	4	19	4	3	3	3	2	3	17	3	2	3	2	2	4	17	2	3	3	3	3	16	3	3	3	5	2	5	21	90	
21	3	3	2	2	3	3	16	3	4	2	2	3	3	17	2	2	2	2	3	2	13	1	4	2	2	4	1	14	2	5	4	5	3	5	24	84
22	3	4	3	3	4	4	21	4	5	2	3	2	4	20	3	3	3	3	3	4	19	3	3	5	2	5	2	20	5	2	4	4	3	5	23	103
23	4	3	4	3	3	3	20	3	3	5	2	5	2	20	3	4	5	2	4	4	21	4	5	4	4	5	2	24	2	4	4	5	2	4	21	106
24	5	2	3	4	4	5	23	2	4	4	3	5	3	21	3	3	2	5	2	5	20	2	5	4	2	4	5	17	2	5	4	5	5	3	24	105
25	5	3	3	5	2	2	20	3	5	3	4	3	3	21	4	4	3	5	3	5	24	5	4	4	2	5	5	25	2	2	5	5	2	3	19	109
26	3	5	2	5	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	4	4	4	21	4	2	5	2	2	17	4	4	5	5	2	2	22	105	
27	4	4	4	4	4	5	25	3	3	3	3	3	5	20	2	3	3	2	4	3	17	3	3	5	2	5	2	20	3	2	5	5	4	2	21	103
28	4	4	5	3	3	3	22	3	4	5	4	5	4	25	2	4	5	5	4	3	26	2	4	2	3	3	16	2	2	2	3	2	3	14	103	
29	3	3	4	3	4	4	21	4	3	4	3	3	3	19	2	4	4	3	5	4	22	2	3	5	2	2	5	19	3	4	5	2	5	3	22	103
30	3	4	4	4	3	3	21	3	4	3	2	2	3	17	3	3	3	5	3	3	20	5	4	2	2	3	2	18	4	5	4	4	5	4	26	102
31	3	3	4	3	2	5	20	2	3	3	2	2	3	16	3	2	4	3	2	5	19	3	5	3	4	5	4	24	5	5	4	5	2	4	25	104
32	3	5	4	3	3	3	21	3	2	4	3	3	3	18	2	2	2	4	2	3	15	5	2	3	4	4	4	22	4	5	4	5	2	5	25	101
33	2	5	3	4	4	4	20	4	3	3	5	4	4	23	2	3	3	3	4	4	20	2	5	2	5	3	5	22	3	3	3	2	5	19	104	
34	2	4	4	4	4	3	20	4	3	2	2	3	3	17	5	3	4	3	3	3	21	2	5	4	2	5	4	22	2	5	2	5	4	4	22	102
35	3	4	3	3	5	2	20	5	2	4	5	4	2	22	3	5	5	5	5	4	27	3	5	5	3	5	3	24	5	4	3	3	3	4	22	115
36	3	5	3	5	3	3	22	4	3	4	2	5	1	19	2	4	4	5	3	5	23	3	2	5	2	5	2	19	5	5	2	5	2	4	23	106
37	4	5	4	3	4	3	23	3	3	5	3	3	2	19	3	3	3	3	3	4	19	4	5	4	3	4	3	23	4	4	3	5	2	3	21	105
38	3	3	4	4	5	3	22	4	3	4	4	4	1	20	2	3	3	3	3	3	17	4	3	4	4	3	2	20	3	4	4	4	5	4	24	103
39	3	4	5	3	4	4	23	3	3	3	3	2	2	16	3	4	2	4	2	4	19	5	4	3	2	2	3	19	5	3	4	3	5	3	23	100
40	5	4	4	4	3	3	23	4	2	3	2	3	1	15	4	4	2	4	5	4	23	4	3	5	3	4	4	20	4	3	5	4	4	2	22	103
41	5	4	4	5	4	4	26	5	3	2	3	3	2	18	3	4	3	2	5	3	20	3	4	4	2	3	5	21	2	4	5	5	5	3	24	109
42	4	3	4	4	3	5	23	4	4	3	4	4	1	20	2	3	3	3	4	5	20	2	3	4	3	4	4	20	3	5	4	4	4	4	24	107
43	4	2	4	3	5	4	22	3	3	2	5	3	2	18	2	5	2	5	3	4	24	2	3	4	3	4	5	22	2	5	3	3	3	3	19	105
44	3	3	4	3	3	3	19	4	4	3	4	4	3	22	2	3	3	5	3	3	19	5	2	5	4	4	5	25	5	3	3	5	4	4	24	109
45	3	3	3	3	4	3	18	3	3	4	3	3	5	21	3	4	4	3	4	3	24	4	3	5	5	3	3	23	5	3	4	4	4	3	23	105



VARIABLE DIMENSION	VALOR PERCIBIDO															SATISFACCION DEL CLIENTE															TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	PP	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29		30
1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	54	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	59	113
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	101
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	102
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	101
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	107
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	100
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	100
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	103
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	107
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	103
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	101
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	103
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	101
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	104
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	104
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	106
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	106
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	104
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	104
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	104
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	109
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	107
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	111
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	105
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	102
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	105
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	103
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	95
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	109
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	106
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	104
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	108
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	104
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	103
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	102
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	106
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	109
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	103
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	103
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	103
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	106
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	100
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	101
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	113
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	119

Anexo 7: Matriz de evidencias internas para la discusión

Variable y/o dimensión	Resultado	
	Solo variable y/o dimensión	Interrelación con variable 2 <b>(Satisfacción de los padres de familia )</b>
<b>Calidad de servicio</b>	Regular 74.0% y alto 26.0%	Cuando la calidad de servicio es regular la satisfacción de los padres de familia también es regular 14.4%. Por otro lado también muestra que cuando la calidad de servicio es regular la satisfacción de los padres de familia es regular con un 70.2%.
<b>Elementos Tangibles</b>	Bajo 2.8%, Regular 72.4% y Alto 24.9%	Cuando los elementos tangibles es regular la satisfacción de los padres de familia también es regular 63.5%, seguido de cuando los elementos tangibles es regular la satisfacción de los padres de familia también es regular con un 18.2%.
<b>Confiabilidad</b>	Bajo 15.7%, Regular 70.7% y Alto 27.1%	Cuando la confiabilidad es regular la satisfacción de los padres de familia es regular 61.9%, seguido de que cuando la confiabilidad es regular, la satisfacción de los padres de familia es regular con un 22.1%.
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Bajo 15.7% Regular 70.7% y Alto 27.1%.	Cuando la capacidad de respuesta es regular la satisfacción de los padres de familia es regular 75.1%, seguido de que cuando la capacidad de respuesta es regular, la satisfacción de los padres de familia es regular con un 8.8%.
<b>Seguridad</b>	Bajo 11.6% Regular 71.8% y Alto 16.6%.	Cuando la seguridad es regular la satisfacción de los padres de familia es regular 67.4 %, seguido de que cuando la seguridad es regular, la satisfacción de los padres de familia es regular con un 9.9%.
<b>Empatía</b>	Bajo 3.9% Regular 56.9% y Alto 39.2%.	Cuando la empatía es regular la satisfacción de los padres de familia es regular 50.3%, seguido de que cuando la empatía es regular, la satisfacción de los padres de familia es regular con un 30.4%.
<b>Satisfacción</b>	Bajo 2.8% Regular 84.5% y Alto 12.7.	

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 8: Matriz de evidencias externas para la discusión

**Variables: Calidad de Servicio y Satisfacción de los padres de familia.**

<b>Autor (Año)</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Prueba estadística</b>
<b>Palacios (2014)</b>	Existe relación entre Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Subcentro de salud del valle en la ciudad de Cuenca.	Rho de Spearman Rho=0.503, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
<b>Abad (2013)</b>	Existe una relación entre calidad de servicio y Satisfacción del cliente de la empresa comercial Abad, Ecuador.	Rho de Pearson Rho=0.560, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
<b>Puma (2013)</b>	Existe una relación entre Calidad de servicio y satisfacción del en la agencia de viajes consorcio turístico Sipàn tours SAC, Chiclayo.	Rho de Pearson Rho=0.503, Sig. (bilateral) = 0.001; (p ≤ 0.05)
<b>Rimarachin (2015)</b>	Existe una relación entre Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la agencia de viajes consorcio turístico Sipàn tours SAC, Chiclayo	Rho de Spearman Rho=0.724, Sig. (bilateral) = 0.001; (p ≤ 0.05)
<b>Gonzales (2014)</b>	Existe relación entre Calidad de servicio y la relación con la satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo – satt 2014.	Rho de Spearman Rho=0.543, Sig. (bilateral) = 0.001; (p ≤ 0.05)
	Existe relación entre Elementos Tangibles y la relación con la satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo – satt 2014.	Rho de Spearman Rho=0.435, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
	Existe relación entre Confiabilidad y la relación con la satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo – satt 2014	Rho de Spearman Rho=0.449, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
	Existe relación entre Capacidad de Respuesta y la relación con la satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo – satt 2014	Rho de Spearman Rho=0.453, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
	Existe relación entre Seguridad y la relación con la satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo – satt 2014,	Rho de Spearman Rho=0.621, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 9: Autorización de la entidad

Lima 10 de octubre del 2017

Señores:

Empresa ANGELES SCHOOLS S.A.C

Atención:

Alan Pedro García Vega

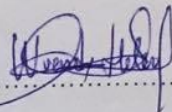
Solicito: Autorización para aplicar la encuesta a sus clientes.

Yo Wuendy Helen Espinoza Quispe identifica con DNI N° 71032464, y ocupando el cargo de Asistente Admirativo con el debido respeto me presento y expongo.

Mediante la presente solicito permiso para poder realizar encuestas a los clientes de la empresa ANGELES SCHOOLS S.A.C referente a la Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente, debido a que estoy cursando el décimo ciclo de mi Carrera de Administración de empresas en la Universidad Cesar Vallejo, el cual debo de presentar para obtener el grado de bachiller y título profesional; esperando contar con su apoyo para así poder culminar exitosamente esta etapa universitaria.

Espero pueda autorizar mi solicitud, me despido con un cordial saludo.

Atentamente :



Wuendy Helen Espinoza Quispe

DNI: 71032464



Alan Pedro Vega Garcia

DNI: 22514798



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ESPINOZA QUISPE WUENDY HELEN estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE NIVEL SECUNDARIA DE LA I.E.P SOR ANA DE LOS ÁNGELES, ATE – VITARTE", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ESPINOZA QUISPE WUENDY HELEN <b>DNI:</b> 71032464 <b>ORCID</b> 0000-0002-2380-3303	Firmado digitalmente por: WESPINOZAQU el 15-09- 2021 20:41:30

Código documento Trilce: INV - 0344701