



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad de servicio y la satisfacción de los padres del nivel inicial  
en la I.E.P. Villa María School, Cañete 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORAS:**

Arias Vargas, Carolay Brigitte (ORCID: 0000-0003-0599-2216)  
Bautista Marquezada, Fátima Anamilé (ORCID: 0000-0002-3093-9751)

**ASESORA:**

MBA. Flores Bazán, María Inés (ORCID: 0000-0001-6912-0500)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Organizacional

**LIMA – PERÚ  
2021**

### **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado especialmente a mi madre Janett (†) que a pesar de nuestra distancia física está conmigo siempre guiándome en cada paso que doy y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntas sé que este momento hubiera sido especial para ella también, a mi padre Christian y hermano Bruno que a pesar de las circunstancias son los pilares más importantes y están a mi lado brindándome su apoyo.

### **Dedicatoria**

Está dedicado a Dios por darnos la vida y a mi familia quienes me han inculcado ser perseverante a pesar de las adversidades de la vida, por ser el soporte material y moral para el logro de nuestros objetivos personales y profesionales, esto fue posible gracias a ustedes.

## **Agradecimiento**

Damos gracias a Dios por acompañarnos todos los días en cada paso que damos y por darnos las fuerzas para superar los obstáculos y dificultades a lo largo de nuestra vida, a nuestras familias por el apoyo incondicional para concluir esta meta. A nuestra asesora MBA. María Inés Flores Bazán por todo el tiempo dedicado, los aportes fundamentales y por las recomendaciones que aportaron para el progreso de nuestra tesis.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras .....	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>10</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimiento .....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos .....	15
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>16</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>54</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>58</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>59</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Cantidad de alumnos de la I.E.P Villa María School de Cañete .....	12
Tabla N° 02: Expertos validadores.....	14
Tabla N° 03: Ítem 01 .....	16
Tabla N° 04: Ítem 02.....	17
Tabla N° 05: Ítem 03.....	18
Tabla N° 06: Ítem 04.....	19
Tabla N° 07: Ítem 05.....	20
Tabla N° 08: Ítem 06.....	21
Tabla N° 09: Ítem 07 .....	22
Tabla N° 10: Ítem 08.....	23
Tabla N° 11: Ítem 09.....	24
Tabla N° 12: Ítem 10.....	25
Tabla N° 13: Ítem 11 .....	26
Tabla N° 14: Ítem 12.....	27
Tabla N° 15: Ítem 13.....	28
Tabla N° 16: Ítem 14.....	29
Tabla N° 17: Ítem 15.....	30
Tabla N° 18: Ítem 16.....	31
Tabla N° 19: Ítem 17 .....	32
Tabla N° 20: Ítem 18.....	33
Tabla N° 21: Ítem 19.....	34
Tabla N° 22: Ítem 20.....	35
Tabla N° 23: Ítem 21 .....	36
Tabla N° 24: Ítem 22.....	37
Tabla N° 25: Ítem 23.....	38
Tabla N° 26: Ítem 24.....	39
Tabla N° 27: Ítem 25.....	40
Tabla N° 28: Ítem 26.....	41

Tabla N° 29: Ítem 27.....	42
Tabla N° 31: Prueba de Normalidad Fiabilidad.....	43
Tabla N° 37: Prueba de Normalidad Quejas.....	45
Tabla N° 40: Correlación de Spearman Expectativas y Satisfacción.....	48
Tabla N° 41: Correlación de Spearman Calidad Percibida y Satisfacción.....	50
Tabla N° 42: Correlación de Spearman Quejas y Satisfacción.....	51
Tabla N° 43: Correlación de Spearman Fidelidad y Satisfacción.....	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: ítem 01 .....	16
Figura 02: ítem 02 .....	17
Figura 03: Ítem 03 .....	18
Figura 04: Ítem 04 .....	19
Figura 05: Ítem 05 .....	20
Figura 06: Ítem 06 .....	21
Figura 07: Ítem 07 .....	22
Figura 08: Ítem 08 .....	23
Figura 09: Ítem 09 .....	24
Figura 10: ítem 10 .....	25
Figura 11: ítem 11 .....	26
Figura 12: ítem 12 .....	27
Figura 13: ítem 13 .....	28
Figura 14: ítem 14 .....	29
Figura 15: ítem 15 .....	30

Figura 16: ítem 16 .....	31
Figura 17: ítem 17 .....	32
Figura 18: ítem 18 .....	33
Figura 19: ítem 19 .....	34
Figura 20: ítem 20 .....	35
Figura 21: ítem 21 .....	36
Figura 22: ítem 22 .....	37
Figura 23: ítem 23 .....	38
Figura 24: ítem 24 .....	39
Figura 25: ítem 25 .....	40
Figura 26: ítem 26 .....	41
Figura 27: ítem 27 .....	42

## Resumen

La investigación tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en la I.E.P Villa María School Cañete, año 2021. Por lo que se realizó una investigación de corte transversal no experimental, utilizando como instrumento una encuesta con muestra de 147 padres de familia, así mismo se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 y alpha de cronbach para determinar el nivel de confiabilidad de las variables. Se usó el instrumento de prueba de normalidad de Kolmogorov-Smimov para medir el grado de relación entre ambas variables y acorde a sus dimensiones. Los resultados mostraron que obtuvo un valor de ( $Rho = 0.668$ ), entre calidad de servicio y la satisfacción se obtuvo un valor de ( $Rho = 0.731$ ), entre las quejas y la satisfacción se obtuvo un valor de ( $Rho = 0.769$ ) y entre la fidelidad y la satisfacción se obtuvo un valor de ( $Rho = 0.591$ ). De tal forma que, se concluye que existe una relación altamente significativa de la calidad del servicio y la satisfacción de los padres de familia de la institución educativa. Finalmente, existe una relación altamente significativa de las expectativas, calidad percibida, quejas y fidelidad.

Palabras Claves: Calidad de servicio, satisfacción del cliente, Calidad

## **Abstract**

The research aims to determine the relationship between quality of service and customer satisfaction at I. E. P Villa María School Cañete, year 2021. Therefore, a cross-sectional, non-experimental research was conducted using a sample survey of 147 parents as an instrument, and the statistical software SPSS version 25 and cronbach's alpha was used to determine the level of reliability of the variables. The Kolmogorov-Smimov normality test instrument was used to measure the degree of relationship between the two variables and according to their dimensions. The results showed that it obtained a value of ( $Rho = 0.668$ ), between quality of service and satisfaction a value of ( $Rho = 0.731$ ), between complaints and satisfaction a value of ( $Rho = 0.769$ ) and between fidelity and satisfaction a value of ( $Rho = 0.591$ ). Thus, it is concluded that there is a highly significant relationship between the quality of the service and the satisfaction of parents of the educational institution. Therefore, it is concluded that there is a highly significant relationship of expectations, perceived quality, complaints and fidelity.

Keywords: Quality of service, customer satisfaction, Quality

## **I. INTRODUCCIÓN**

De acuerdo con la investigación se sustenta la realidad problemática la pandemia por el coronavirus mundial (2020) ocasionó el confinamiento de las personas como también la clausura temporal de miles de negocios para así evitar la congestión y el rebrote del virus. Este suceso causó el cierre temporal de escuelas y universidades perjudicando la educación a nivel nacional y mundial cambiando las clases presenciales por una forma remota ya sea por radio, televisión e internet para no perjudicar la formación académica de los alumnos, el cierre de los centros educativos para contener la propagación del virus trae consigo problemas y desafíos que afectan a miles de niños y adolescentes. En el Decreto según el artículo 21 N° 026-2020 autoriza al Ministerio de Educación que los centros educativos tanto públicos como privados suspendan las clases presenciales en todos los niveles para proceder con la enseñanza a distancia utilizando diversas modalidades de aprendizajes e innovando plataformas digitales y herramientas online, en la educación virtual el alumno es guiado por el profesor utilizando recursos en el entorno digital y así puedan acceder a la información y realizar actividades que le permitan garantizar su conocimiento como también aumentar las competencias.

(Alves y Raposo, 2014) La satisfacción de la calidad en el aspecto estudiantil es la columna principal en la evolución en una institución educativa, ya que la educación es la columna más importante para que un país se desarrolle, por lo que los centros educativos buscan los recursos necesarios para gestionar e innovar la enseñanza, ya que influye en primer lugar la mejora continua en el proceso educativo.

Para esta investigación analizamos el tema de Calidad de servicio y la satisfacción de los padres del nivel inicial en la I.E.P. Villa María School, Cañete – 2021, esta institución educativa fue creada en el año 2011 y desde entonces vienen brindando una gran educación a todos sus alumnos, pero a causa del

coronavirus y el cierre temporal de las aulas presenciales la institución educativa sigue ofreciendo una educación de calidad optando en implementar plataformas digitales como classroom donde reciben las clases vía online y Smile and Learn donde los padres de familia reciben los comunicados emitidos por dirección, el uso de esta tecnología causa gran incomodidad en los padres de familia ya que muchos de ellos no están acostumbrados a utilizar y manejar estas plataformas digitales.

A continuación, se describe el problema general a estudiar: ¿Cuál es la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los padres de familia de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021? Los problemas específicos son ¿Cuál es la relación de las expectativas por los servicios y la satisfacción de los padres de familia de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021?, ¿Cuál es la relación de la calidad percibida y la satisfacción de los padres de familia de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021?, ¿Cuál es la relación de las quejas del servicio y la satisfacción de los padres de familia de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021?, ¿Cuál es la relación de la fidelización de los servicios y la satisfacción de los padres de familia de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021?.

De acuerdo con la investigación se define es importante conocer la justificación de la investigación ya que ayudará en brindarle un soporte a la institución educativa y a establecer conceptos sobre calidad en el servicio y la satisfacción que produce en los apoderados para contribuir en conocer la realidad en la educación y así determinar sugerencias para realizar una mejora del servicio en educación y poder conseguir clientes satisfechos. Para la justificación metodológica la realización de este trabajo evaluará dos variables, esta tesis es tiene un diseño no experimental con una metodología correlacional descriptiva, utilizando como herramienta el cuestionario que ayudaron a medir la satisfacción de los apoderados del nivel inicial del centro educativo Villa María School ubicado en Cañete. Por lo tanto en justificación practica generará

valores de aprendizaje de cómo la educación virtual y la pandemia se sobre llevan buscando superar sus expectativas tanto para la dirección, padres, docentes y estudiantes, por último justificación social se desempeñará como libro de consultas para poder realizar otros estudios similares en diferentes instituciones educativas.

Como objetivo general para la investigación es determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los padres de familia de la I.E.P. Villa María School de Cañete – 2021, teniendo como objetivos específicos: Determinar la relación de la expectativa por los servicios de los padres de familia de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021, Determinar la relación de la calidad percibida y la satisfacción de los padres de familia de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021, Determinar la relación de las quejas y la satisfacción de los padres de familia de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021 y Determinar la relación de la fidelización de los servicios con la satisfacción de los padres de familia de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021.

De acuerdo con la investigación se define como hipótesis principal de la investigación tenemos: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los padres de familia de la I.E.P. Villa María School de Cañete – 2021, para el hipótesis específicos Existe relación entre la expectativa por los servicios y la satisfacción de los padres de familia de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021, Existe relación entre calidad percibida y la satisfacción de los padres de familia de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021, Existe relación entre las quejas de los servicios y la satisfacción de los padres de familia de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021, Existe relación entre la fidelización de los servicios con la satisfacción de los padres de familia de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021.

## II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con los antecedentes nacionales: (Aarón Susanibar, 2018), su investigación fue explicativa y aplicada, esta encuesta fue aplicada a 114 padres de familia para conseguir el grado para licenciado en administración sostuvo como fin general en señalar si la satisfacción de los consumidores tiene un efecto con la calidad en el servicio ofrecido en el centro educativo Miguel Ángel, para ambas variables utilizó el modelo Servqual y utilizó una encuesta para recolectar datos.

(Betzabé Pretel, 2018), realizó un estudio para adquirir la licenciatura en administración, tiene un alcance descriptivo correlacional no experimental utilizando una indagación para 105 padres esto conllevó a analizar que hay una conexión entre calidad y servicio que muestra el centro educativo con la satisfacción percibida por los compradores y es así como pueda obtener más clientes continuos y fidelización.

(Rosario García y Janni Gutiérrez, 2018), cuenta con un enfoque cuantitativo no experimental donde ejecutó un estudio para conseguir el rango de maestría en administración para educación, en la ciudad de Pucallpa año 2018. Teniendo como finalidad verificar si hay relación entre la satisfacción de los consumidores con el servicio en la educación, basado en un enfoque no experimental de tipo descriptivo. A través del cuestionario obtenido a 247 participantes permitió conocer el rango de complacencia que se tiene en cuanto a su calidad con el servicio que brinda el centro educativo, concluyendo que se determinó una relación expresiva entre distintas variables.

(Juan Carlos Estaña, 2020), esta investigación fue realizado en un centro para así conseguir la categoría de maestría en administración con una metodología no experimental correlacional. Cuenta con una población de 304 escolares, la muestra se conformó por 170 alumnos del nivel secundaria, con una

metodología no experimental, se recomienda brindar servicios educativos equitativos a todos los alumnos para cubrir sus necesidades académicas.

(Edgar Ortiz, 2019), esta investigación tiene como finalidad identificar las relaciones para las distintas variables. Utiliza un enfoque cuantitativo con una herramienta basada en una encuesta realizada a 138 padres de familia, dando como recomendación fortalecer las relaciones emocionales para lograr metas predeterminadas para incrementar la satisfacción con los servicios brindados por organizaciones, considerando para satisfacer al cliente es necesario brindar un servicio de calidad.

De acuerdo con los antecedentes internacionales (Ruales Minango, Quisimalín Santamaría, 2021), describe un enfoque cuantitativo tiene como finalidad implantar si existe una coherencia entre calidad del servicio en la universidad de Ambato y su clima organizacional, tiene una población total de 19968 el cuestionario que se estableció en la investigación se ejecutó al personal educativo, docentes y a estudiantes del centro universitario. Se ejecuto una prueba de fiabilidad para poder así validar el instrumento ejecutado obteniendo como un valor de 0.8 y así se realizó la ejecución de instrumento para la comprobar si la hipótesis aplicada en el método pueda aceptar la hipótesis alternar y de la misma forma rechazar la hipótesis nula, manifestándose una coherencia real entre la calidad y su clima en la organización precisando que los componentes del clima organizacional tienen un impacto significativo en la calidad.

(Santistevan, Escobar, 2021), Tiene enfoque cuantitativo donde el objetivo de la investigación llamada la mezcla del marketing para obtener la satisfacción del cliente en el centro educativo ubicada en Ecuador. Este trabajo de estudio tiene como población 408 representantes, por lo tanto, la muestra fue dirigida a 1999 padres de familia del nivel inicial hasta el bachillerato, concluyendo que las dimensiones señaladas en la investigación son altamente aceptadas por los

clientes lo que demostraría que la institución brinda un servicio de calidad para que así pueda posicionarse y mantenerse en el mercado.

(Llanes, Méndez, Montané , 2021), esta investigación tiene un enfoque cuantitativo no experimental explica los resultados del proyecto internacional en la cual participaron 13939 estudiantes, teniendo como objetivo diseñar un perfil motivacional, ejecutando un como instrumento un cuestionario compuesto por 33 ítem, concluyendo como sugerencias incluir una futura investigación considerando como medio primordial la promoción social para la motivación académica.

(Paternina Berastegui, 2021), esta investigación en el centro educativo el dorado, esta investigación fue no experimental teniendo como muestra 37 docentes aplicando como instrumento el cuestionario multifactorial de liderazgo, teniendo como resultado que el liderazgo a cargo del personal administrativo de la institución educativa influye significativamente para la calidad educativa que ofrecen

(Morales, Paredes, 2020), En esta investigación para las instituciones públicas tiene un enfoque cuantitativo no experimental, teniendo como principal objetivo analizar y precisar el efecto que tiene la gestión en admiración que brindan en las instituciones educativas. Para la presente tesis cuya hipótesis se verificó de acuerdo con una demostración. Se realizó una investigación de campo para así poder juntar la información necesaria y verdadera por los estudiantes y docentes, teniendo como resultado que la gestión administrativa tiene herramientas necesarias para poder ampliar la eficacia obtenida en el servicio que reciben los involucrados.

En cuanto a las bases teóricas para la calidad del servicio hemos considerado la Teoría para la calidad con el servicio, según (Berry, 2004) nos indican que la calidad es la medida en que un servicio satisface o supera la necesidad o

expectativa del servicio del cliente. Enfatizan que la calidad en un servicio es el resultado final entre la captación de clientes con sus respectivas expectativas con un servicio en particular, es decir, después de que los clientes reciben un servicio, lo evalúan y extraen sus propias conclusiones con el fin que los usuarios califiquen la calidad del servicio de la empresa como buena o excelente.

Estos autores propusieron el modelo SERVQUAL, hoy en día este modelo es muy usado, ya que tiene como finalidad primordial realizar la medición de un servicio de calidad. Entre las dimensiones podemos encontrar: a) Elementos Físicos, b) seguridad, c) empatía, d) fiabilidad y e) capacidad de respuesta.

Para las bases teóricas de satisfacción hemos considerado la Teoría de satisfacción, según (Kotler y Armstrong, 2007), define que la satisfacción del cliente son las expectativas que percibe tras un producto final o servicio, esto es importantes ya que brinda de gran ayuda para el cliente vuelva a alcanzar los servicios como los productos que le ofrecieron.

Para (Fonell, 1992), en el año 1991 dio a conocer el Modelo Tradicional o Modelo ACSI, este modelo ayudará a brindar información sobre cómo obtener la mejor satisfacción de los productos o servicios que han ofrecido. El modelo ACSI proporciona una medida coherente en la experiencia del cliente por lo cual se eligió este modelo de satisfacción del cliente de ACSI ya que en la actualidad este modelo representa un enfoque global para desarrollar la mejor y más amplia. Se define como dimensiones las siguientes: a) Expectativas del cliente, b) Calidad percibida, c) Quejas, d) Fidelidad

En cuanto a los enfoques conceptuales tenemos Calidad de servicio: Para (Pizzo, 2012), este enfoque está unido a la satisfacción del cliente y la apreciación con el servicio, donde la calidad se determina cuando un cliente se encuentra satisfechos. Por eso, los clientes están contentos si obtienen todo lo

que esperan, sin embargo, dado que esa satisfacción está determinada por aspectos subjetivos como expectativas y percepciones.

Para (Quiñones, 2007) La calidad se determina por la apreciación que se mantiene con la clientela al momento siguiente de ofrecerles un resultado. Esta percepción se basa en las perspectivas que el cliente puede crear sobre superar las necesidades que acecha el servicio o producto ofrecido.

La calidad del servicio tiene como dimensiones: a) Elementos físicos, (Maria Martín y Eloísa Díaz, 2016) define que son los aspectos físicos de la estructura, el personal, los elementos de comunicación que componen un servicio, como el equipo de una institución deben ser los mejores posibles para que estén acordes con las capacidades de sus colaboradores. b) Fiabilidad, (Julio Rodríguez y Mercedes Reguant,, 2020) lo definen como la destreza de los colaboradores para realizar el determinado servicio ofrecido de una manera cuidadosa y honesta. La fiabilidad es la credibilidad de que un servicio brindado por un colaborador sea confiable desde el inicio.

(Droguett, 2012) se refiere como fiabilidad que todas las empresas que ofrecen una ofertan deben de cumplir con ello ya que si incumplen con lo pactado generará desinterés y disminución de clientes. c) Capacidad de respuesta, según (Palacios, 2018) lo define como la disposición inmediata para apoyar a los clientes en brindar un servicio con rapidez y sea recomendado, los trabajadores tienen que estar pendientes en contestar y solucionar las dudas y/o quejas de los clientes. d) Seguridad, (Cestau, 2020) define como la atención de los empleadores para infundir seguridad y a la vez confianza a los clientes que adquieren un servicio o producto, es decir, la seguridad es cuando el cliente plantea inquietudes y restricciones a la empresa y garantiza que se aborden de la mejor forma posible, esto demuestra que el trabajo de la empresa no solo protege los intereses de sus clientes, sino que los mantiene alerta y vigilantes, generando una mayor satisfacción. e) Empatía, (Alberto Prado y Laura Pascual, 2018), es la facultad que cuenta la organización para alcanzar las impresiones

que tiene el cliente ante cualquier situación que se presente, para dar al individuo una atención de manera positiva para solucionar problemas y solicitudes de la mejor manera posible. Cabe señalar que este nivel de comunicación la empresa debe tener un conocimiento completo de las necesidades que requiere sus clientes.

Para los enfoques conceptuales de la dimensión Satisfacción del cliente, (Romero & Chávez, 2016), tiene por concepto que es evaluación que tiene sobre un servicio y/o producto en concordancia con el cumplimiento de sus expectativas que se tienen después de la adquisición de ellas. Este concepto es largamente indispensable en toda organización y que en mucha oportunidad no se lleva a cabo, es por ello que, toda organización tiene como objetivo siempre evaluar constantemente la satisfacción que se capta de un cliente.

Teniendo en cuenta las dimensiones: a) Expectativas del Cliente, (Qazi, Tamjidyamcholo, Raj, Hardaker, & Standin, 2017) son las expectativas que los clientes esperan lograr y que pueden adquirir y consumir un producto o servicio.

Esto incluye la experiencia de percepción y cualidades que esperan durante la compra o el uso del producto, así mismo como la percepción de cualidades se puede variar entre los individuos llevando a validar los servicios de acorde a la percepción. b) Calidad percibida, (Chen & Chen, Jiang, Jun, & Yang, 2016) este es el comportamiento del cliente después de la venta, y es un análisis de cuán satisfechos están los usuarios con las instituciones cuiden su imagen cumplir las expectativas trazadas de la clientela para poder brindar una buena calidad en el servicio ofrecido. c) Quejas, (Vargas y Aldana, 2014) es donde el cliente expresa su inconformidad e insatisfacción ya sea un servicio recibido o un producto, también expresa la molestia con algo que está directamente relacionado con el producto o servicio que compró, o que se refiere a un servicio inadecuado. d) Fidelidad, (Vega, 2014), Es la meta que busca la organización como resultado para satisfacer la necesidades del cliente con el servicio prestado y así garantizar a los consumidores o clientes que hayan comprado o

consumido previamente uno de nuestros productos o servicios continúen comprándonos y se conviertan en clientes a través de una variedad de estrategias y métodos de ventas.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Enfoque de la investigación:** Esta tesis tiene un criterio cuantitativo, dado que hace uso para recopilación de información para evidenciar la hipótesis, mediante la medida y el estudio estadístico de diferentes fuentes informativos para que así permita corroborar las variables a estudiar.

Según (Alan y Cortez, 2018), este enfoque cuantitativo emplea la recolección como también el estudio de la información se obtienen en el cuestionario para que así se pueda probar la hipótesis.

De acuerdo con (Otero, 2018), nos dice que el enfoque cuantitativo propone varias teorías con sus hipótesis para que así se pueda conseguir una muestra al azar

**Tipo de investigación:** Este estudio cuenta con un criterio aplicado, dado que tienen como finalidad resolver un problema en un determinado tiempo

Según (Nieto, 2018) nos dice que el estudio de enfoque aplicado tiene como intención zanjar un determinado problema concreto que el investigador ha formulado.

**Diseño de investigación:** esta indagación reunirá información a través de una población o muestra por tiene un diseño transversal.

Para (Coll, 2020) indica que cuenta con diseño transversal busca estudiar la información de distintas variables en un tiempo concreto a través de la muestra.

Adicionalmente, esta investigación cuenta con un nivel de diseño descriptivo correlacional ya que tiene un propósito en ayudar a la medida de relación que existente entre las dimensiones con sus variables respectivamente.

Para (Rus, 2021) nos indica que el diseño descriptivo permite comparar las características de una determinada población, pero no permite evaluar la relación que pueda existir entre sí.

Finalmente, no se manipulo la variable que se evalúan en la investigación ya que cuenta con diseño no experimental

Para (Alvarez, 2020) se ejecuta sin emplear las variables, es decir, no manipula las variables para que así se pueda analizar posteriormente.

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

#### **Variable 1: Calidad de servicio**

Para (Izquierdo, 2021) son estrategias para asegurar la satisfacción que tiene el cliente para cubrir sus necesidades en cuanto a un producto o un servicio que ha adquirido.

Definición operacional, la variable en mención se analizará por medio de sus dimensiones: elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Asimismo, cuenta con indicadores: alumnos, tecnología, materiales, confiabilidad, compromiso, cumplimiento, eficiencia, conformidad, disponibilidad para ayudar, comprensión, comunicación efectiva, preocupación de aprendizaje, aclarar dudas, cortesía y conocimiento que están conformados en un cuestionario y que será medido en una escala de Liker.

Del mismo modo tiene una escala de medición ordinal que cuenta con las valoraciones: 5 = mucho, 4 = bastante, 3 = regular, 2 = poco y 1 = nada

## Variable 2: Satisfacción

Para (Peiro, 2018) nos comenta que la satisfacción es fundamental en toda empresa ya que es cuando las expectativas o las necesidades que tiene el cliente por un producto o servicio se haya cumplido y así permite la fidelización de los consumidores.

Definición operacional, la variable satisfacción se investigará mediante las dimensiones: expectativas, calidad recibida, quejas y fidelidad. Por lo que cuanta con los indicadores: servicio, atención comprobar la satisfacción, resolver problemas, accesible, predisposición, inquietudes o sugerencias, compromiso, reclamo, recomendación, fidelidad a los próximos años y enseñanza que están establecidos en un cuestionario y que será medido en una escala de Liker.

De la misma forma tiene una escala de medición ordinal que cuenta con las valoraciones: 5 = mucho, 4 = bastante, 3 = regular, 2 = poco y 1 = nada.

### 3.2. Población, muestra y muestreo

#### Población

El centro educativo Villa María School de Cañete cuenta en la actualidad con 291 alumnos que comprenden entre los niveles de inicial y primaria, esta información se detallará en la siguiente tabla

Para (Westreicher, 2020), la población es un grupo de elementos que dispone una investigación que cuenta con criterios en común.

Tabla N° 01: Cantidad de alumnos de la I.E.P Villa María School de Cañete

	Cantidad
<b>Alumnos Nivel Inicial</b>	<b>151</b>
3 años, sección A	26
4 años, sección A	29
4 años, sección C	32
5 años, sección A	33

5 años, sección B	31
<b>Alumnos Nivel Primaria</b>	<b>140</b>
1er grado, sección A	31
2do grado, sección A	28
3er grado, sección A	25
4to grado, sección A	21
5to grado, sección A	17
6to grado, sección A	18
<b>Total</b>	<b>291</b>

*Fuente: Elaboración propia*

### **Criterios de selección**

- a) **Criterio de inclusión:** Se tomó en cuenta a los apoderados que están involucradas con el progreso de la investigación
- Alumnos del nivel inicial
  - Padres de los alumnos desde 3 años hasta 5 años
  - Alumnos con asistencia regular
- b) **Criterio de exclusión:** Para la presente tesis no se ha considerado a los apoderados de los alumnos de primaria, ya que abarca a todos los alumnos del nivel inicial

### **Muestreo**

Para la investigación hemos utilizado un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que se designó una muestra concorde a la facilidad por parte de los apoderados a evaluar.

### **Unidad de Análisis**

Se ha tomado en cuenta a los apoderados de los educandos de inicial del centro educativo Villa María School

### 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- 3.4.1 Técnicas de recolección de datos:** Aplicará una indagación online efectuado mediante un cuestionario de Google. Este instrumento nos permitirá compilar la de una manera factible y eficaz, donde se creó desde una cuenta Google drive un formulario con preguntas y respuestas que serán de carácter obligatorio
- 3.4.2 Instrumento de recolección de datos:** En esta investigación se usará un cuestionario virtual, está constituido por un conjunto de interrogantes o ítems lo cual permitirá recopilar información de un encuestado bajo la escala de Likert.
- 3.4.3 Validez:** Para llegar a validar el instrumento de la investigación se emitió un documento que fueron validados por tres expertos

*Tabla N° 02: Expertos validadores*

<b>Experto</b>	<b>Grado académico</b>
Rafael Arturo López Landauro	Mg. En Docencia Universitaria
Luis Enrique Dios Zarate	Mg. En Administración
Eliana Regalado Pérez Ruibal	Mg. En Gestión Pública

*FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA*

#### 3.3.4. Confiabilidad

Se ejecutó prueba piloto a 10 padres de familia del centro educativo Villa Maria School – Cañete por medio del alfa de Cronbach, teniendo como resultados que calidad de servicio una confiabilidad de 0,861%, del mismo modo para la variable satisfacción obtuvo como resultado un 0,946% de confiabilidad.

### 3.5. Procedimiento

Para recolectar los datos, se procedió a coordinar con los encargados pertinentes del centro de educación para así poder solicitar los permisos

respectivos para la evolución de nuestra investigación dentro de la organización.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En el procesamiento de los datos estadísticos que han sido obtenidos se llevará a cabo mediante un programa software estadístico SPSS donde se aplicará la base de datos del cuestionario para así hallar el coeficiente de correlación.

### **3.7. Aspectos éticos**

En esta tesis de investigar se aplicará los aspectos éticos:

**3.6.1. Confidencialidad:** De acuerdo con la información obtenida de las respuestas del cuestionario que se aplicó a los apoderados de la institución será de carácter confidencial y se guardará privacidad al anonimato de cada integrante.

**3.6.2. Autorización:** Los participantes autorizaron y proporcionaron los datos necesarios, de tal modo que sólo puedan ser utilizados por los usuarios que cuentan con permiso.

**3.6.3. Justicia:** Los investigadores están comprometidos en tratar por igualdad a todos los participantes quienes cooperan en el transcurso de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis Descriptivo

Tabla N° 03: Ítem 01

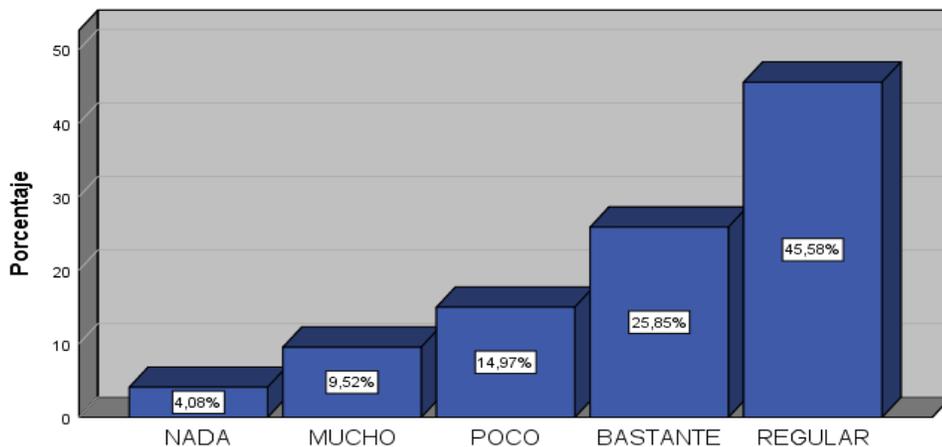
**La capacidad de alumnos asignados al aula de su hijo(a) es la adecuada**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	NADA	6	4,1	4,1	4,1
	MUCHO	14	9,5	9,5	13,6
	POCO	22	15,0	15,0	28,6
	BASTANTE	38	25,9	25,9	54,4
	REGULAR	67	45,6	45,6	100,0
	Total		147	100,0	100,0

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 01: ÍTEM 01

**La capacidad de alumnos asignados al aula de su hijo(a) es la adecuada**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

#### Interpretación:

Para nuestra tabla 04 con la figura 01, se alcanzó con éxito un 4,08%, de los apoderados consideran que la capacidad de estudiantes asignados al aula no es “nada” adecuada, un 9,52% “mucho”, un 14,97% “poco”, un 25,85% “bastante” y un 45,58% “regular”.

Tabla N° 04: Ítem 02

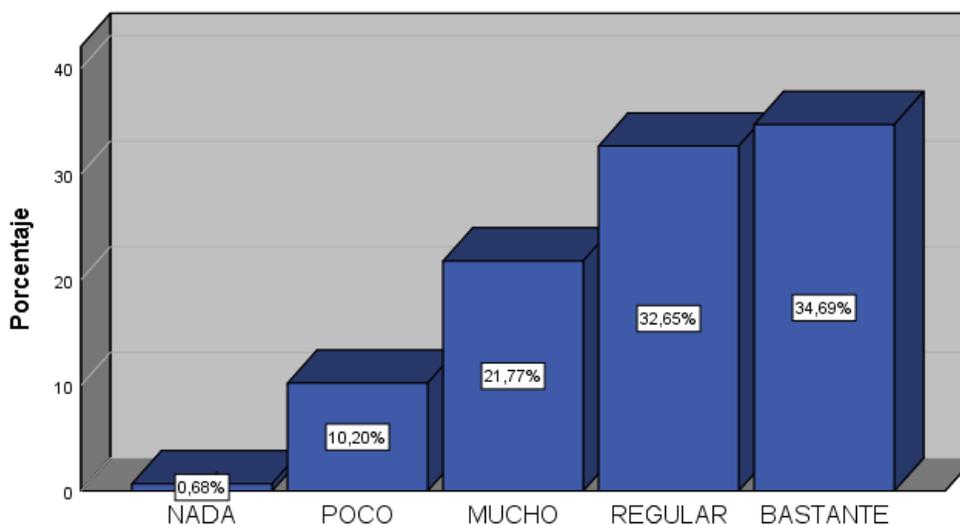
**El uso de la tecnología y las plataformas digitales (Classroom, meet y smiledu) utilizadas por la institución son las adecuadas para las clases virtuales**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	NADA	1	,7	,7	,7
	POCO	15	10,2	10,2	10,9
	MUCHO	32	21,8	21,8	32,7
	REGULAR	48	32,7	32,7	65,3
	BASTANTE	51	34,7	34,7	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 02: ÍTEM 02

**El uso de la tecnología y las plataformas digitales (Classroom, meet y smiledu) utilizadas por la institución son las adecuadas para las clases virtuales**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra figura 02 y tabla 05, se logró como resultado un 0,68% consideran como “nada” adecuada el uso de la tecnología y las plataformas digitales, un 10,20% “poco”, un 21,77 % “mucho”, un 32,65% “regular” y un 34,69% “bastante”.

Tabla N° 05: Ítem 03

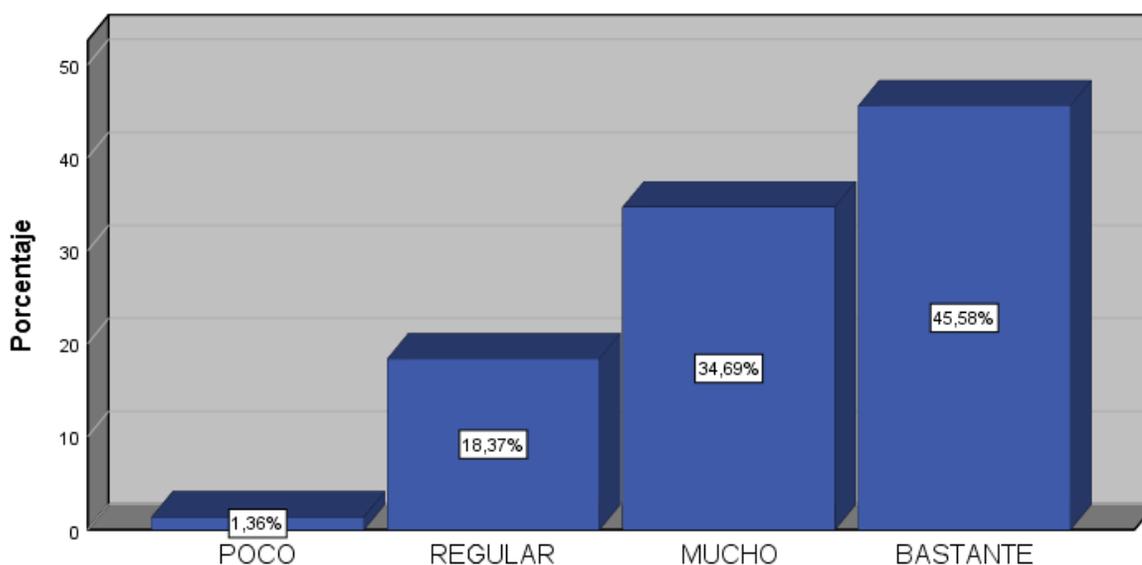
**Considera usted que los materiales que brinda la institución son útiles y necesarios para el aprendizaje educativo**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	POCO	2	1,4	1,4	1,4
	REGULAR	27	18,4	18,4	19,7
	MUCHO	51	34,7	34,7	54,4
	BASTANTE	67	45,6	45,6	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 03: ÍTEM 03

**Considera usted que los materiales que brinda la institución son útiles y necesarios para el aprendizaje educativo**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra tabla 06 con la figura 03, obtuvimos como resultado un 1,36% consideran que son “poco” útiles y necesarios los materiales que brinda la institución, un 18,37% “regular”, un 34,69% “mucho” y un 45,58% “bastante”.

TABLA N° 06: ÍTEM 04

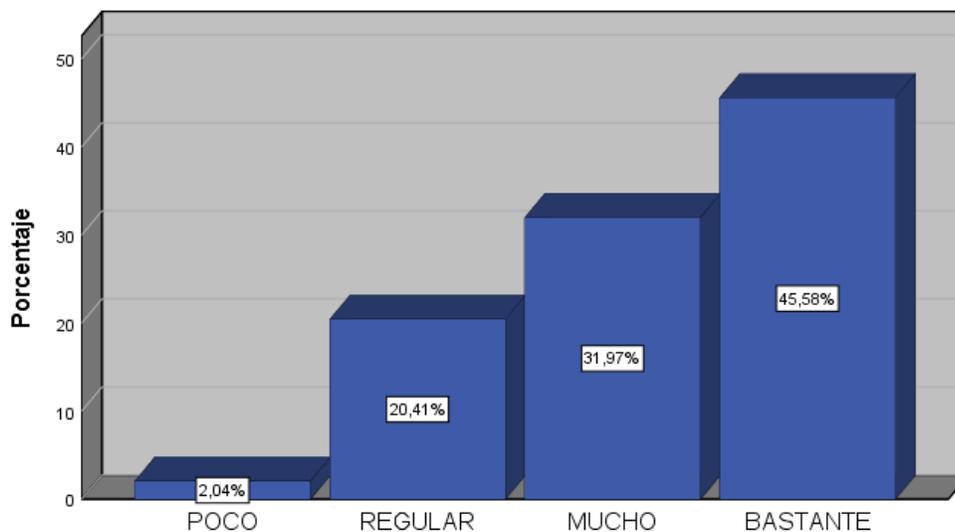
**Se siente confiable con el servicio educativo que la Institución les brinda a sus hijos**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	POCO	3	2,0	2,0	2,0
	REGULAR	30	20,4	20,4	22,4
	MUCHO	47	32,0	32,0	54,4
	BASTANTE	67	45,6	45,6	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 04: ÍTEM 04

**Se siente confiable con el servicio educativo que la Institución les brinda a sus hijos**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra tabla 07 con la figura 04, enfoca como resultado un 2,04% consideran que se sienten “poco” confiables con el servicio educativo que se les brinda a sus hijos, un 20,41% “regular”, un 31,97% “mucho” y un 45,58% “bastante”.

TABLA N° 07: ÍTEM 05

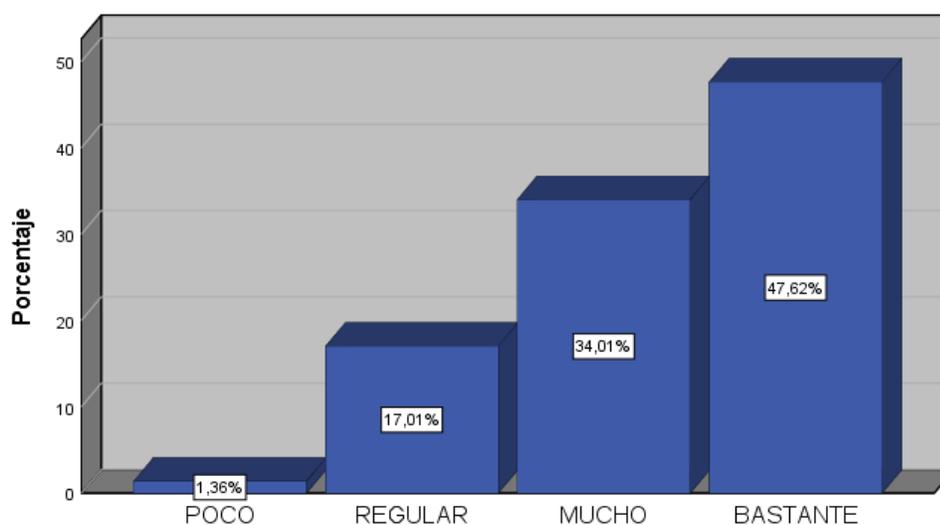
**Los docentes están comprometidos con la educación y enseñanza hacia sus alumnos**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	POCO	2	1,4	1,4	1,4
	REGULAR	25	17,0	17,0	18,4
	MUCHO	50	34,0	34,0	52,4
	BASTANTE	70	47,6	47,6	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 05: ÍTEM 05

**Los docentes están comprometidos con la educación y enseñanza hacia sus alumnos**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra tabla 08 con la figura 05, señala como resultado un 1,36% consideran que los docentes están “poco” comprometidos con la educación y enseñanza hacia sus alumnos, un 17,01% “regular”, un 34,01% “mucho” y un 47,62% “bastante”.

TABLA N° 08: ÍTEM 06

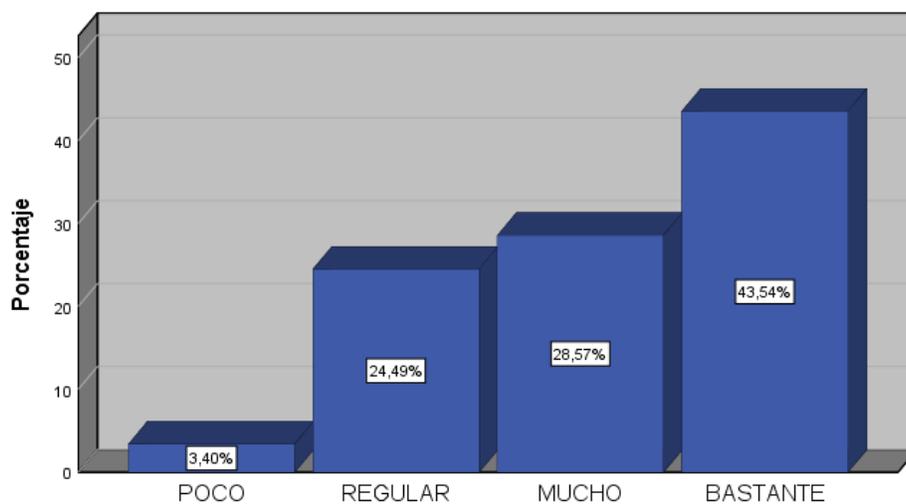
**La Institución educativa cumple con los horarios de clase designados**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	POCO	5	3,4	3,4	3,4
	REGULAR	36	24,5	24,5	27,9
	MUCHO	42	28,6	28,6	56,5
	BASTANTE	64	43,5	43,5	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 06: ÍTEM 06

**La Institución educativa cumple con los horarios de clase designados**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra tabla 09 con la figura 06, señala como resultado un 3,40% consideran que la institución educativa cumple muy “poco” con los horarios de clase designados, un 24,49% “regular”, un 28,57% “mucho” y un 43,54% “bastante”.

TABLA N° 09: ÍTEM 07

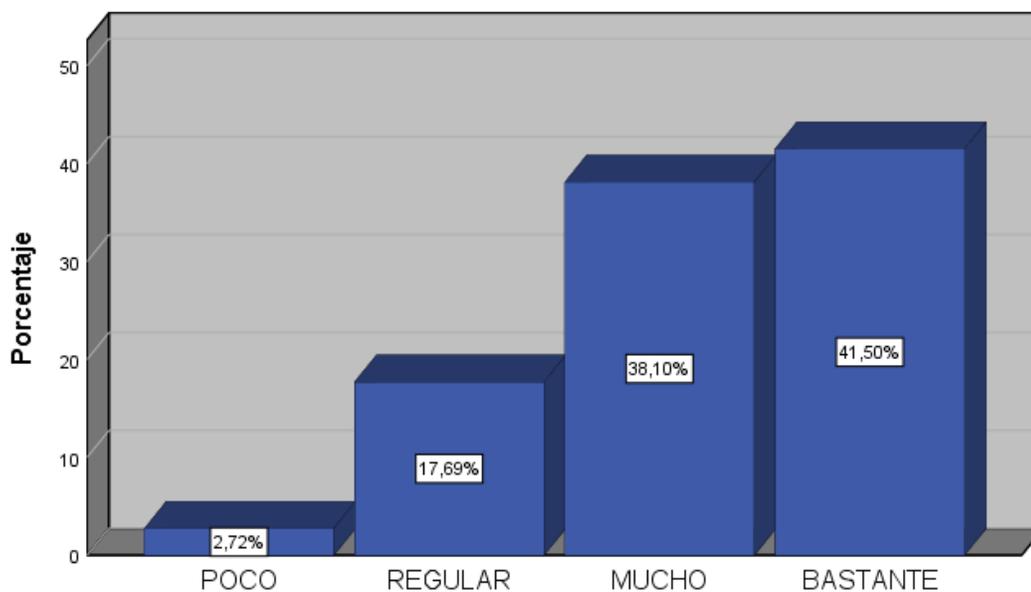
**Los docentes son eficientes al momento de brindar las clases**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	POCO	4	2,7	2,7	2,7
	REGULAR	26	17,7	17,7	20,4
	MUCHO	56	38,1	38,1	58,5
	BASTANTE	61	41,5	41,5	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 07: ÍTEM 07

**Los docentes son eficientes al momento de brindar las clases**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra figura 07 y tabla 10, señala como resultado un 2,72% consideran que los docentes son “poco” eficientes al brindar sus clases, un 17,69% “mucho”, 38,10% “mucho” y un 41,50% “bastante”.

TABLA N° 10: ÍTEM 08

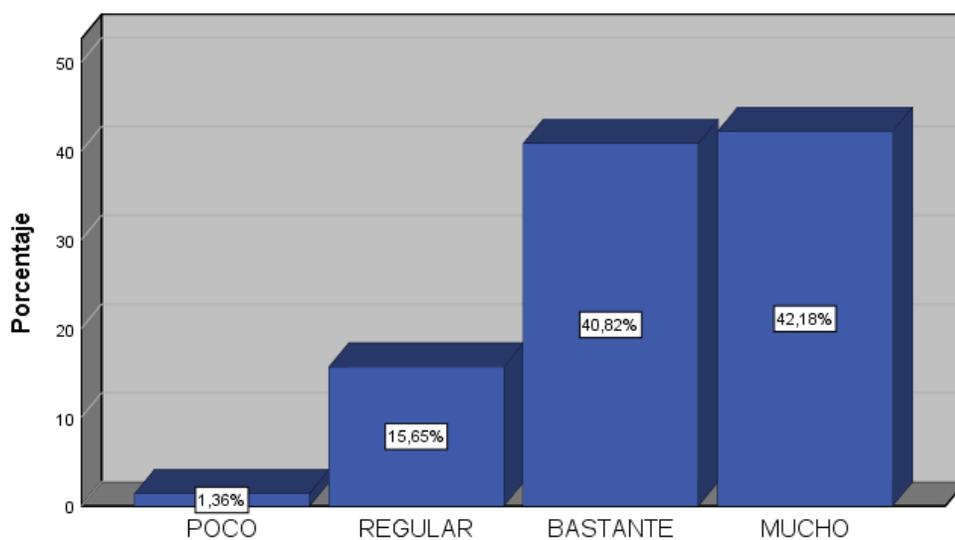
**Está conforme con las enseñanzas que se les brinda a sus hijos**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	POCO	2	1,4	1,4	1,4
	REGULAR	23	15,6	15,6	17,0
	BASTANTE	60	40,8	40,8	57,8
	MUCHO	62	42,2	42,2	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 08: ÍTEM 08

**Está conforme con las enseñanzas que se les brinda a sus hijos**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra figura 08 y tabla 11, señala como resultado un 1,36%, los padres encuestados consideran que están “poco” conforme con las enseñanzas que se les brindan a sus hijos, un 15,65% “regular”, un 40,82% “bastante” y un 42,18% “mucho”.

TABLA N° 11: ÍTEM 09

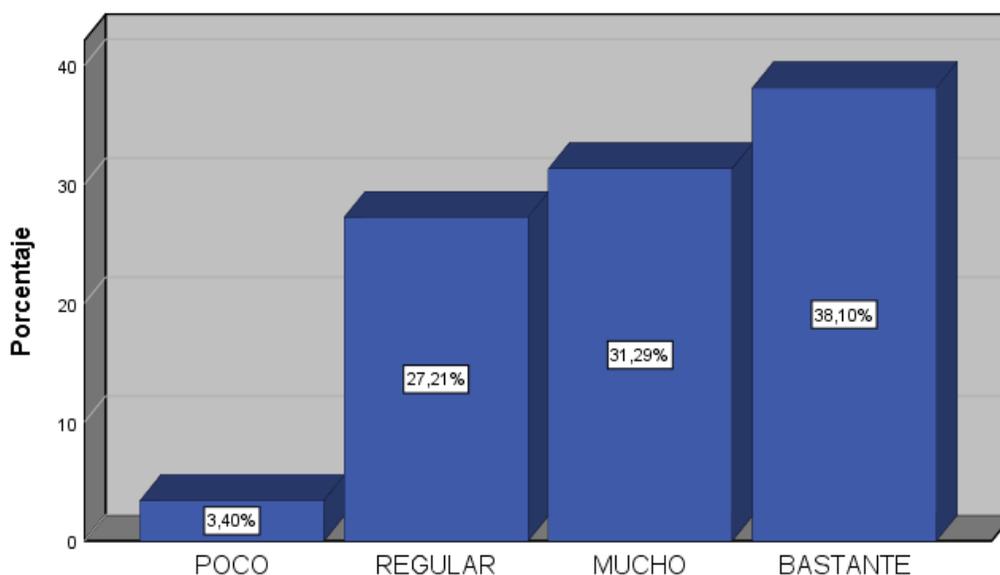
**Los docentes están dispuestos a ayudar con sus dudas y/o inquietudes**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE E VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	POCO	5	3,4	3,4	3,4
	REGULAR	40	27,2	27,2	30,6
	MUCHO	46	31,3	31,3	61,9
	BASTANTE	56	38,1	38,1	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 09: ÍTEM 09

**Los docentes están dispuestos a ayudar con sus dudas y/o inquietudes**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra tabla 12 y figura 09, señala un 3,40% que las personas que se han encuestado estiman que el personal docente está “poco” dispuestos ayudar con sus dudas y/o inquietudes, un 27,21% “regular”, un 31,29% “mucho” y un 38,10% “bastante”.

TABLA N° 12: ÍTEM 10

**El área administrativa de la institución es comprensible ante alguna demora en los pagos mensuales**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	NADA	2	1,4	1,4	1,4
	POCO	20	13,6	13,6	15,0
	MUCHO	33	22,4	22,4	37,4
	REGULAR	38	25,9	25,9	63,3
	BASTANTE	54	36,7	36,7	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 10: ÍTEM 10

**El área administrativa de la institución es comprensible ante alguna demora en los pagos mensuales**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra tabla 13 y figura 10, indica como resultado un 1,36% consideran que el área administrativa no es “nada” comprensible ante alguna demora en los pagos mensuales, un 13,61% “poco”, un 22,45% “mucho”, un 25,85% “regular” y un 36,73% “bastante”.

TABLA N° 13: ÍTEM 11

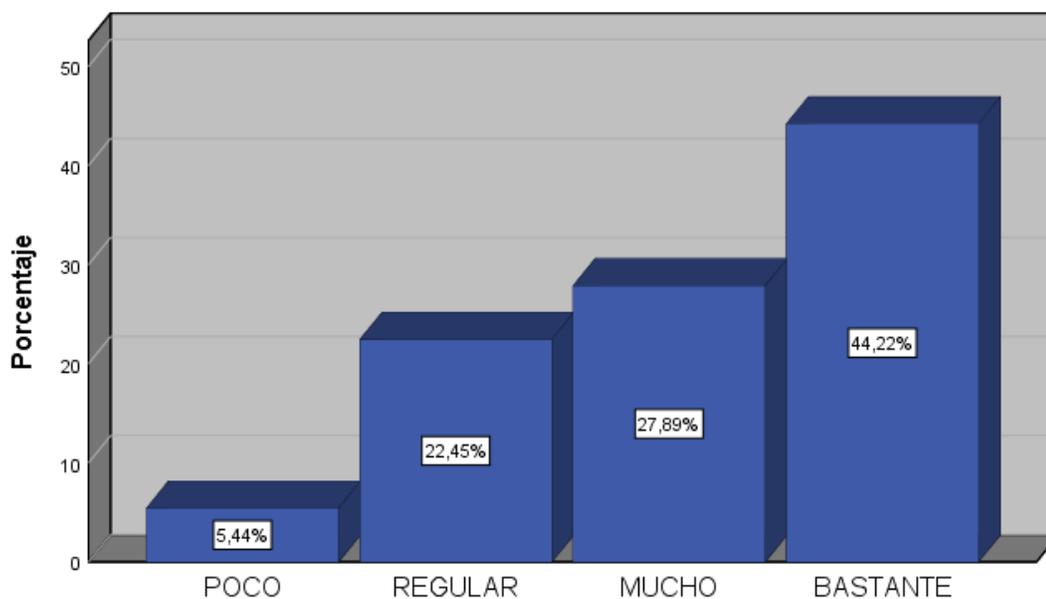
**Los docentes logran una comunicación efectiva con usted**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	POCO	8	5,4	5,4	5,4
	REGULAR	33	22,4	22,4	27,9
	MUCHO	41	27,9	27,9	55,8
	BASTANTE	65	44,2	44,2	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 11: ÍTEM 11

**Los docentes logran una comunicación efectiva con usted**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para la figura 11 y tabla 14, expone un 5,44% los padres encuestados, consideran que tienen “poca” comunicación efectiva con los docentes, un 22,45% “regular”, un 27,89% “mucho”, un 44,22% “bastante”.

TABLA N° 14: ÍTEM 12

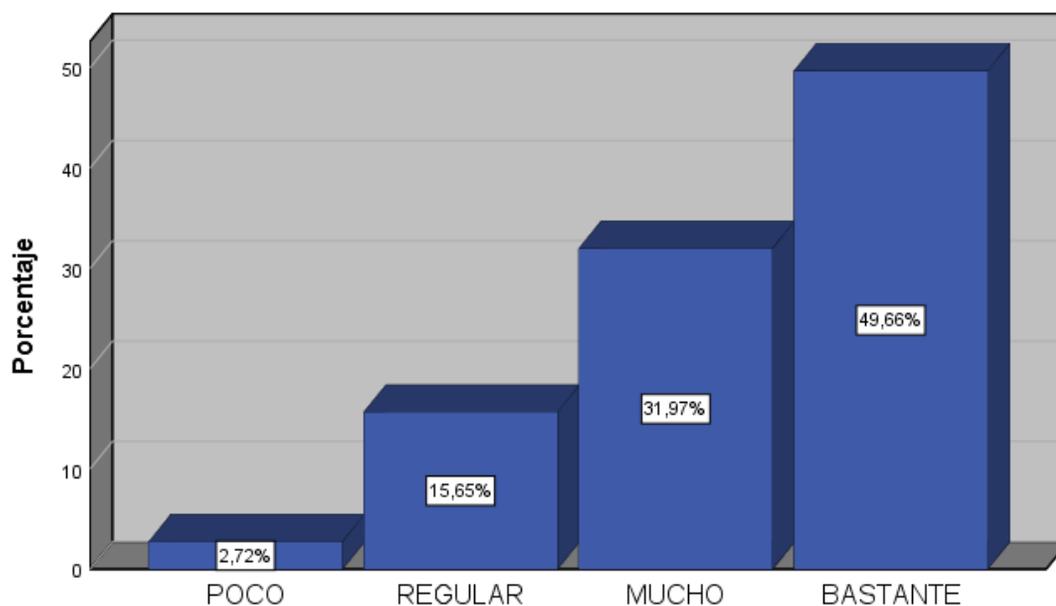
**Los docentes se preocupan por el aprendizaje de los estudiantes**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	POCO	4	2,7	2,7	2,7
	REGULAR	23	15,6	15,6	18,4
	MUCHO	47	32,0	32,0	50,3
	BASTANTE	73	49,7	49,7	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N°12: ÍTEM 12

**Los docentes se preocupan por el aprendizaje de los estudiantes**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra tabla 15 y figura 12, señala un 2,72% consideran que los docentes se encuentran preocupados por el “poco” aprendizaje de los escolares, un 15,65% “regular”, un 31,97% “mucho”, un 49,66% “bastante”.

TABLA N° 15: ÍTEM 13

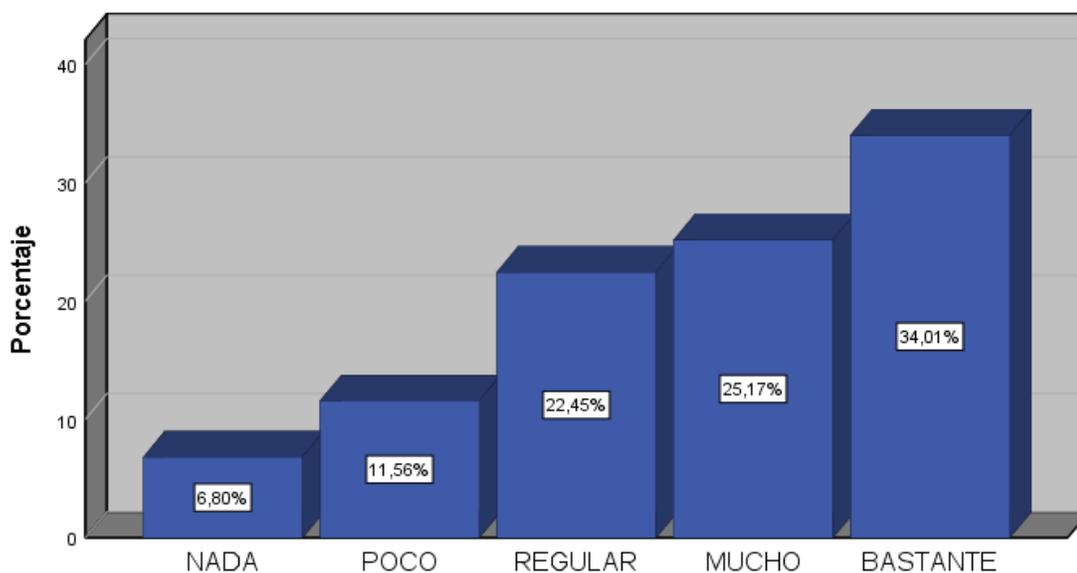
**En la institución educativa existen reuniones para poder aclarar sus dudas**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	NADA	10	6,8	6,8	6,8
	POCO	17	11,6	11,6	18,4
	REGULAR	33	22,4	22,4	40,8
	MUCHO	37	25,2	25,2	66,0
	BASTANTE	50	34,0	34,0	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 13: ÍTEM 13

**En la institución educativa existen reuniones para poder aclarar sus dudas**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra tabla 16 con la figura 13, indica un 6,80% consideran que no se realizan “nada” de reuniones para aclarar sus dudas, un 11,56% “poco”, un 22,45% “regular”, un 25,17% “mucho”, un 34,01% “bastante”.

TABLA N° 16: ÍTEM 14

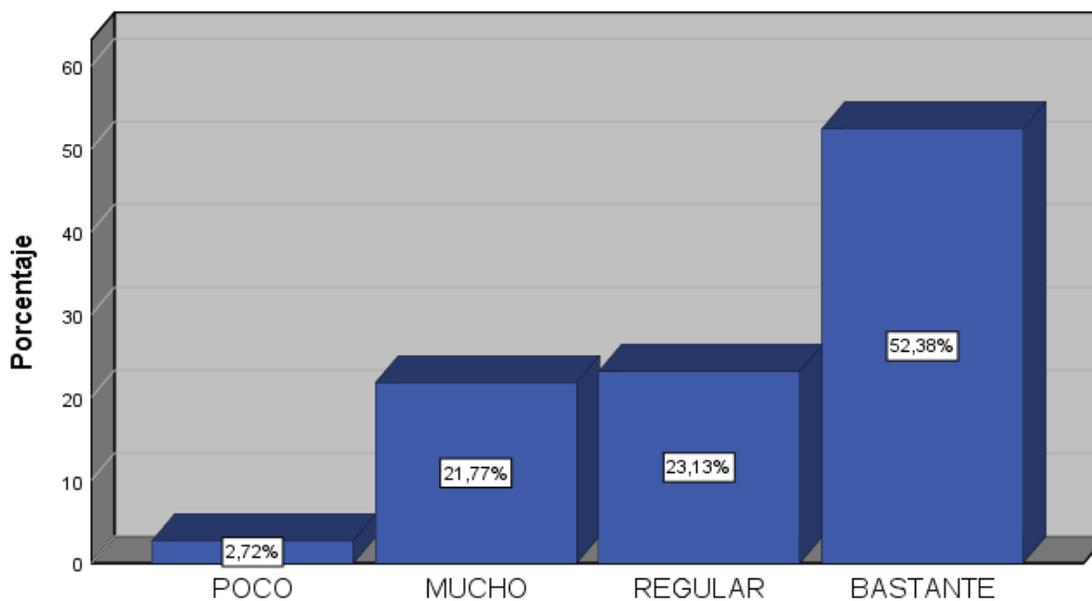
**El personal de la institución es amable y cortés con los padres de familia**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	POCO	4	2,7	2,7	2,7
	MUCHO	32	21,8	21,8	24,5
	REGULAR	34	23,1	23,1	47,6
	BASTANTE	77	52,4	52,4	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 14: ÍTEM 14

**El personal de la institución es amable y cortés con los padres de familia**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra tabla 17 con la figura 14, señala un 2,72% encuesta realizada a las personas encuestadas se obtuvo como resultado que el personal es “poco” amable y cortés, un 21,77% “mucho”, un 23,13% “regular”, un 52,38% “bastante”.

TABLA N° 17: ÍTEM 15

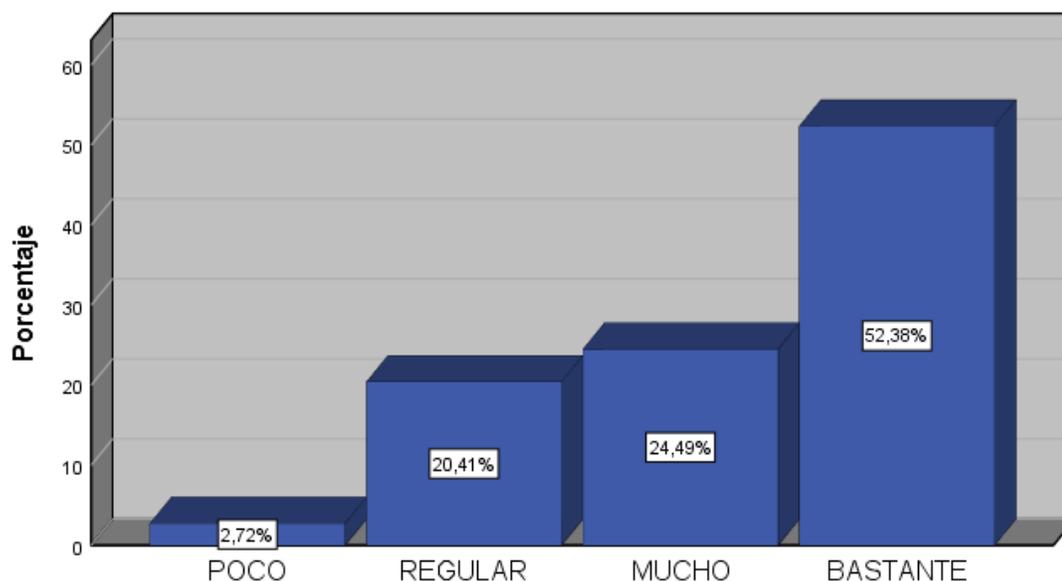
**El grado de conocimiento de los docentes y personal administrativo supera la expectativa del servicio académico**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	POCO	4	2,7	2,7	2,7
	REGULAR	30	20,4	20,4	23,1
	MUCHO	36	24,5	24,5	47,6
	BASTANTE	77	52,4	52,4	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 15: ÍTEM 15

**El grado de conocimiento de los docentes y personal administrativo supera la expectativa del servicio académico**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra figura 15 y tabla 18, evidencia un 2,72% encuesta realizada a las personas encuestadas consideran que el grado de conocimiento supera “poco” sus expectativas, un 20,41% “regular”, un 24,49% “mucho”, un 52,38% “bastante”.

TABLA N° 18: ÍTEM 16

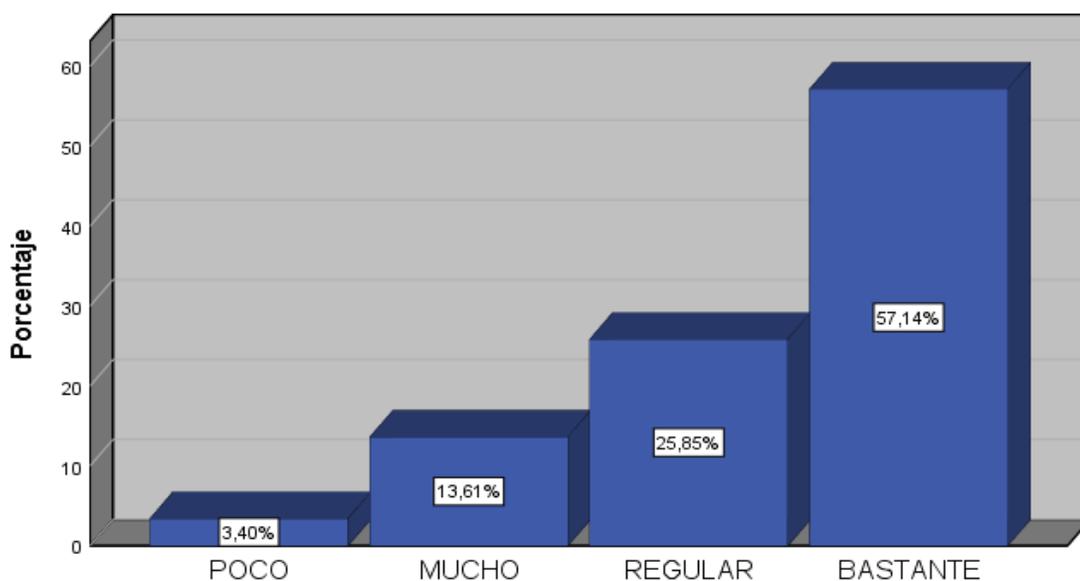
**El servicio que ofrece la institución educativa supera sus expectativas**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	POCO	5	3,4	3,4	3,4
	MUCHO	20	13,6	13,6	17,0
	REGULAR	38	25,9	25,9	42,9
	BASTANTE	84	57,1	57,1	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 16: ÍTEM 16

**El servicio que ofrece la institución educativa supera sus expectativas**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra tabla 19 con la figura 16, evidencia un 3,40% de los encuestados tienen en cuenta que el servicio que ofrecen sostiene “poca” expectativa, mientras que 13,61% “mucho”, un 25,85% “regular”, un 57,14% “bastante”.

TABLA N° 19: ÍTEM 17

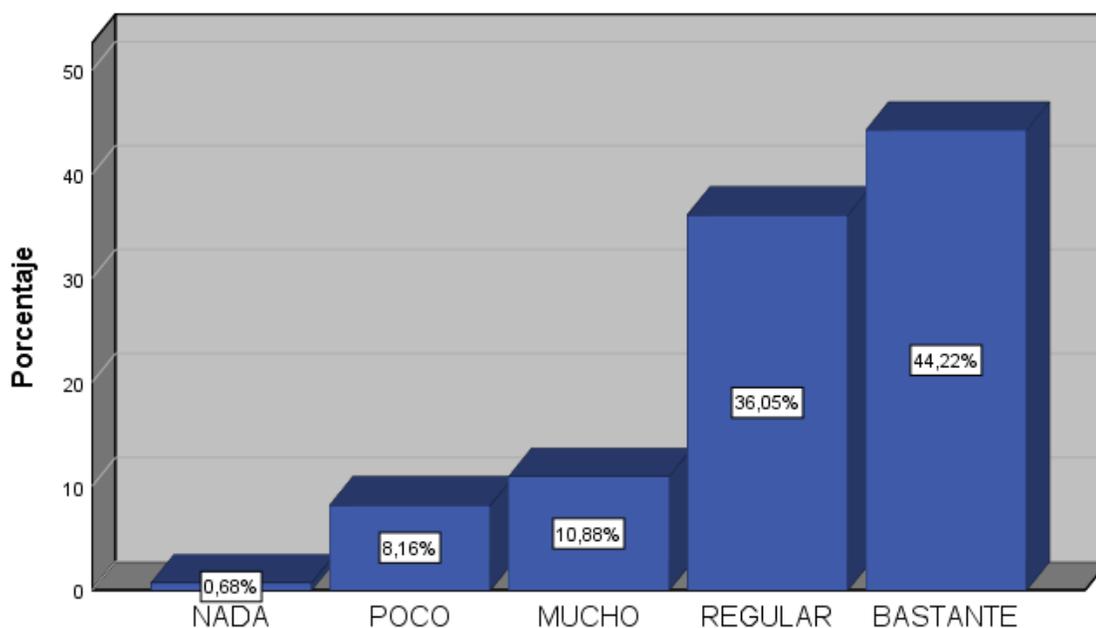
**La atención en el proceso de matrícula es la adecuada**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	NADA	1	,7	,7	,7
	POCO	12	8,2	8,2	8,8
	MUCHO	16	10,9	10,9	19,7
	REGULAR	53	36,1	36,1	55,8
	BASTANTE	65	44,2	44,2	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 17: ÍTEM 17

**La atención en el proceso de matrícula es la adecuada**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra tabla 20 con la figura 17, indican un 0,68% encuesta realizada consideran que la atención en el proceso de matrícula no es “nada” adecuada, un 8,16% “poco un 10,68% “mucho”, un 36,05%” regular y un 44,22% “bastante”.

TABLA N° 20: ÍTEM 18

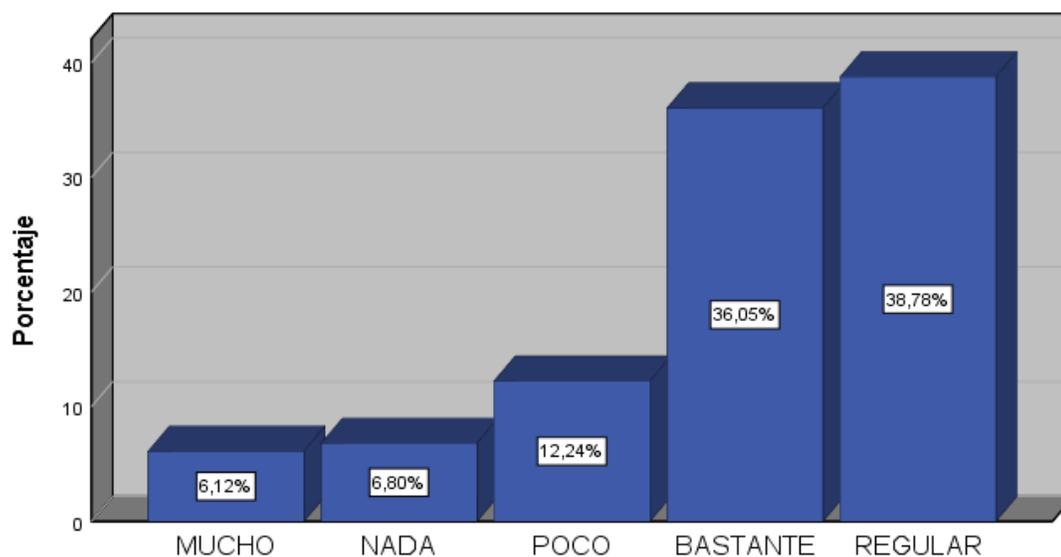
**El personal administrativo realiza encuestas para comprobar la satisfacción de los padres de familia**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido MUCHO	9	6,1	6,1	6,1
NADA	10	6,8	6,8	12,9
POCO	18	12,2	12,2	25,2
BASTANTE	53	36,1	36,1	61,2
REGULAR	57	38,8	38,8	100,0
Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 18: ÍTEM 18

**El personal administrativo realiza encuestas para comprobar la satisfacción de los padres de familia**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra figura 18 y tabla 12, muestra un 6,12%, encuesta realizada nos indica que no se considera “mucho” las encuestas hacia personal administrativo para comprobar la satisfacción, un 6,80% “nada”, un 12,24% “poco”, un 36,05% “bastante” y un 38,78 “regular”.

TABLA N° 21: ÍTEM 19

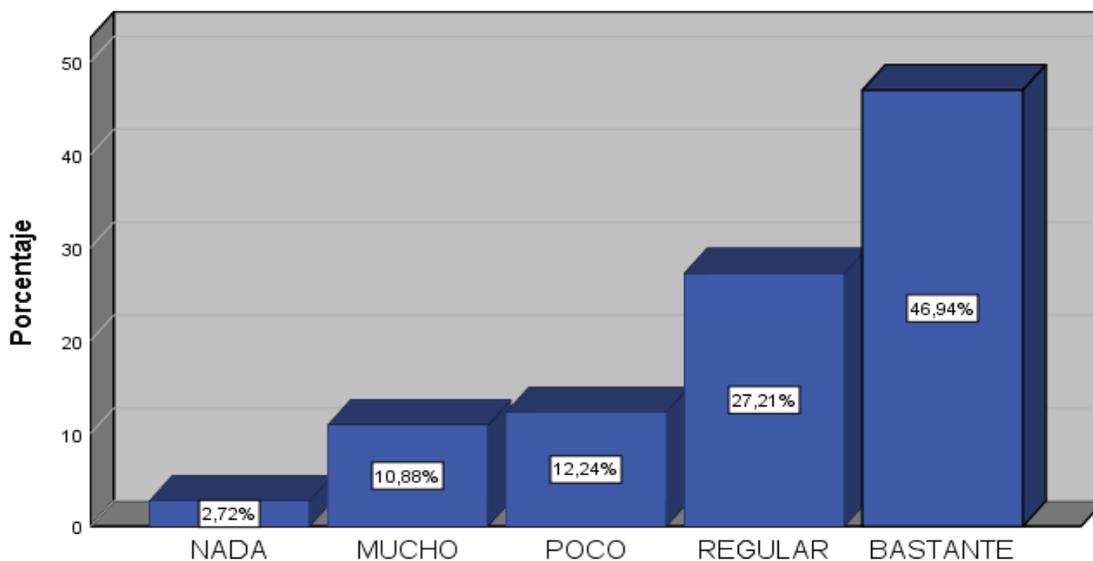
**El área administrativa resuelve los problemas en tiempos adecuados**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	NADA	4	2,7	2,7	2,7
	MUCHO	16	10,9	10,9	13,6
	POCO	18	12,2	12,2	25,9
	REGULAR	40	27,2	27,2	53,1
	BASTANTE	69	46,9	46,9	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 19: ÍTEM 19

**El área administrativa resuelve los problemas en tiempos adecuados**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para la figura 19 con la tabla 22, muestra un 2,72% encuesta realizada consideran que el área administrativa “nada” resuelve hacia los problemas presentados, un 10,88% “mucho”, un 12,24% “poco”, un 27,21% “regular” y un 46,94 “bastante”.

TABLA N° 22: ÍTEM 20

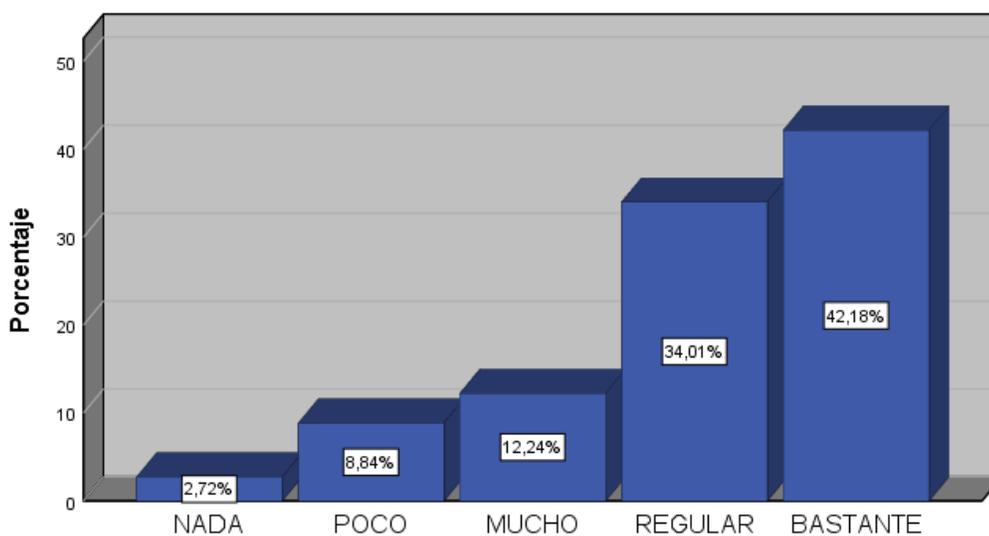
**El personal administrativo de la institución educativa tiene un horario accesible para la atención de sus inquietudes o trámites en general**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	NADA	4	2,7	2,7	2,7
	POCO	13	8,8	8,8	11,6
	MUCHO	18	12,2	12,2	23,8
	REGULAR	50	34,0	34,0	57,8
	BASTANTE	62	42,2	42,2	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 20: ÍTEM 20

**El personal administrativo de la institución educativa tiene un horario accesible para la atención de sus inquietudes o trámites en general**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra figura N° 20 con la tabla 23, nos señalan un 2,72% encuestas realizada consideran que no cuenta con un horario “nada” accesible para la atención de inquietudes y tramites en general, un 8,84% “poco”, un 12,24% “mucho”, un 34,01% “regular” y un 42,18 “bastante”.

TABLA N° 23: ÍTEM 21

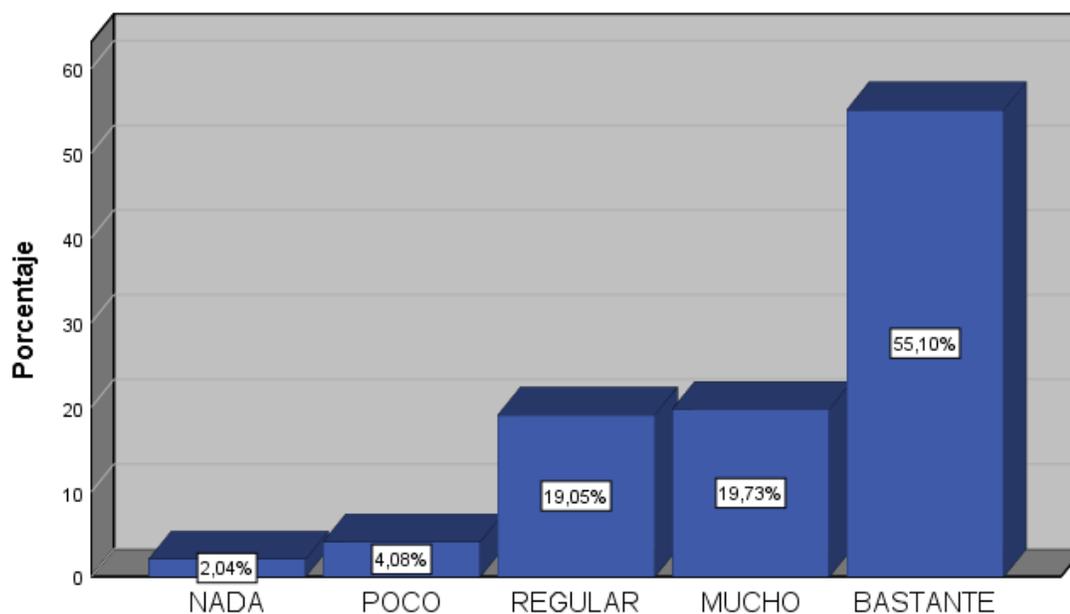
**Las docentes muestran predisposición por atender sus inquietudes**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	NADA	3	2,0	2,0	2,0
	POCO	6	4,1	4,1	6,1
	REGULAR	28	19,0	19,0	25,2
	MUCHO	29	19,7	19,7	44,9
	BASTANTE	81	55,1	55,1	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 21: ÍTEM 21

**Las docentes muestran predisposición por atender sus inquietudes**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra figura 21 y tabla 24, evidencia un 2,04% de las encuestas realizada sostienen que el cuerpo docente no cuenta con “nada” para predisposición para atender sus inquietudes, un 4,08% “poco”, un 19,05% “regular”, un 19,73% “mucho” y un 55,10 “bastante”.

TABLA N° 24: ÍTEM 22

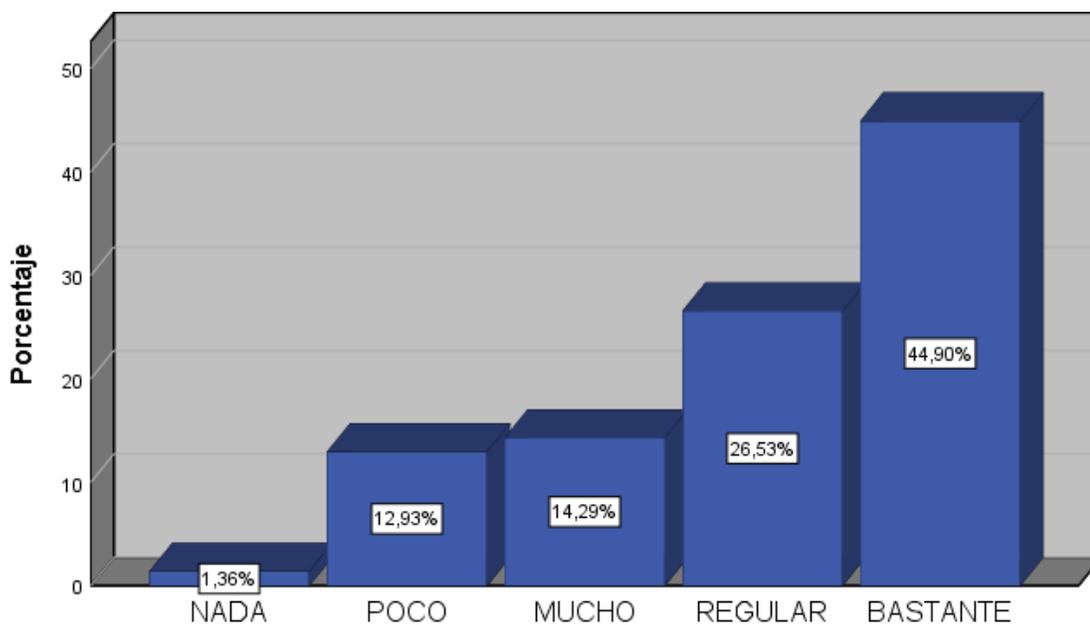
**La institución educativa está atento a sus inquietudes o sugerencias**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	NADA	2	1,4	1,4	1,4
	POCO	19	12,9	12,9	14,3
	MUCHO	21	14,3	14,3	28,6
	REGULAR	39	26,5	26,5	55,1
	BASTANTE	66	44,9	44,9	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

Figura N° 22: ítem 22

**La institución educativa está atento a sus inquietudes o sugerencias**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Nuestra tabla 25 con la figura 22, nos señala un 1,36% encuesta realizada consideran que el centro de estudios no está “nada” atento a sus inquietudes, un 12,93% “poco”, un 14,29% “mucho”, un 26,53% “regular” y un 44,90 “bastante”.

TABLA N° 25: ÍTEM 23

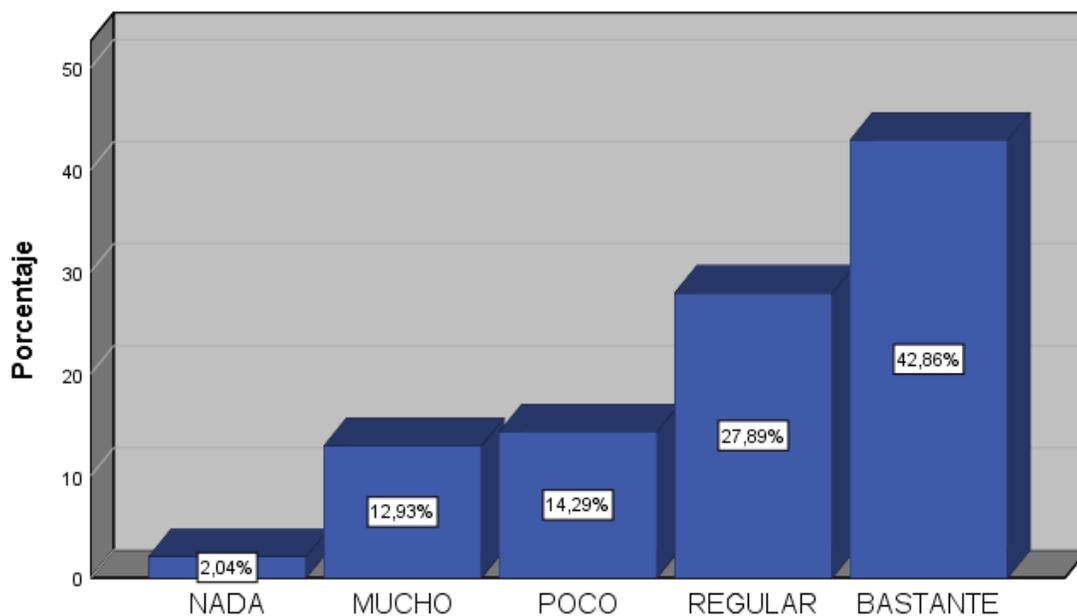
**El área administrativa muestra compromiso en atender sus reclamos**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	NADA	3	2,0	2,0	2,0
	MUCHO	19	12,9	12,9	15,0
	POCO	21	14,3	14,3	29,3
	REGULAR	41	27,9	27,9	57,1
	BASTANTE	63	42,9	42,9	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

Figura N° 23: ítem 23

**El área administrativa muestra compromiso en atender sus reclamos**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra figura 23 y tabla N° 26, nos señala un 2,04% encuesta realizada señalan que el área administrativa no muestra “nada” de compromiso en atender los reclamos, un 12,93% “mucho”, un 14,29% “poco”, un 27,89% “regular” y un 42,86 “bastante”.

TABLA N° 26: ÍTEM 24

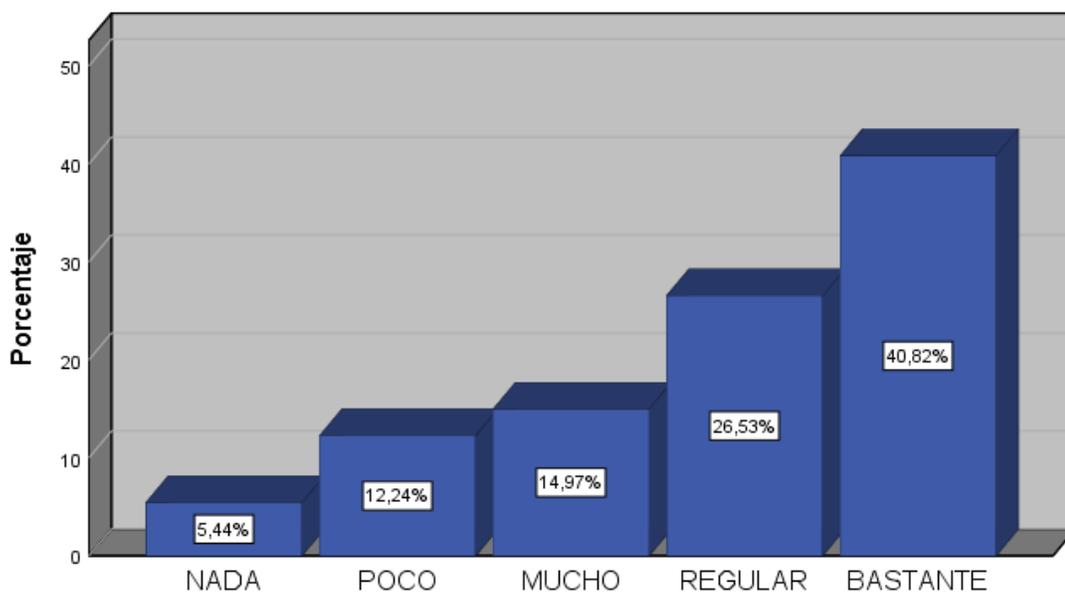
**Se siente satisfecho con la solución que se le brinda ante algún reclamo**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	NADA	8	5,4	5,4	5,4
	POCO	18	12,2	12,2	17,7
	MUCHO	22	15,0	15,0	32,7
	REGULAR	39	26,5	26,5	59,2
	BASTANTE	60	40,8	40,8	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 24: ÍTEM 24

**Se siente satisfecho con la solución que se le brinda ante algún reclamo**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra tabla 27 con la figura 24, nos señala un 5,44% encuesta realizada a los involucrados consideran que ante algún reclamo no se sienten “nada” satisfecho con la solución que se les brinda, un 12,24% “poco”, un 14,97% “mucho”, un 26,53% “regular” y un 40,82 “bastante”.

TABLA N° 27: ÍTEM 25

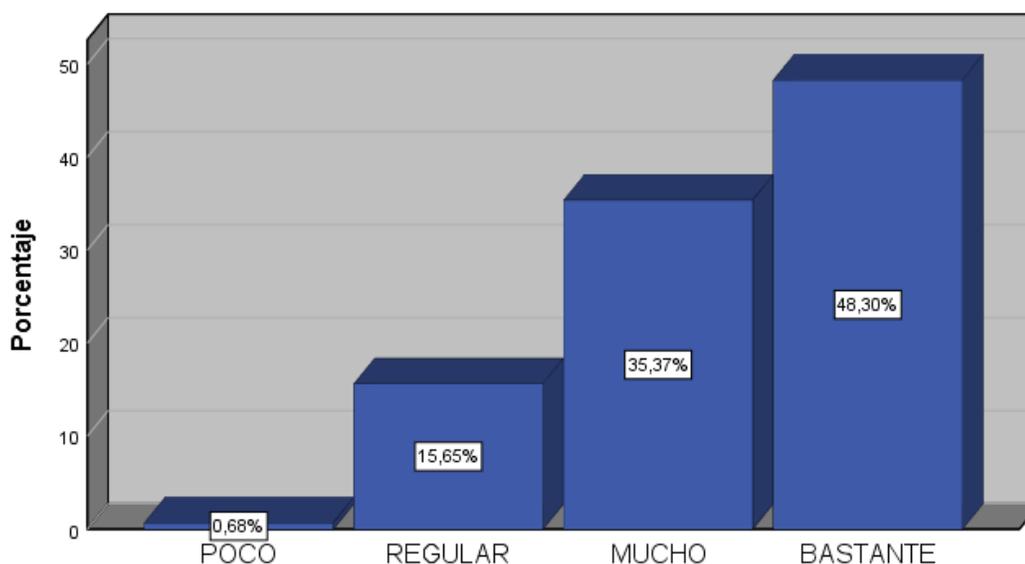
**Recomendaría a otras personas la enseñanza y calidad de servicio que se le brinda a sus hijos**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido POCO	1	,7	,7	,7
REGULAR	23	15,6	15,6	16,3
MUCHO	52	35,4	35,4	51,7
BASTANTE	71	48,3	48,3	100,0
Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

FIGURA N° 25: ÍTEM 25

**Recomendaría a otras personas la enseñanza y calidad de servicio que se le brinda a sus hijos**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra tabla 28 con la figura 25, muestra que un 0,68% encuesta realizada señalan que recomendarían muy “poco” la enseñanza y calidad para con el servicio que presta la institución educativa, 15,65% “regular”, un 35,37% “mucho”, un 48,30% “bastante”.

TABLA N° 28: ÍTEM 26

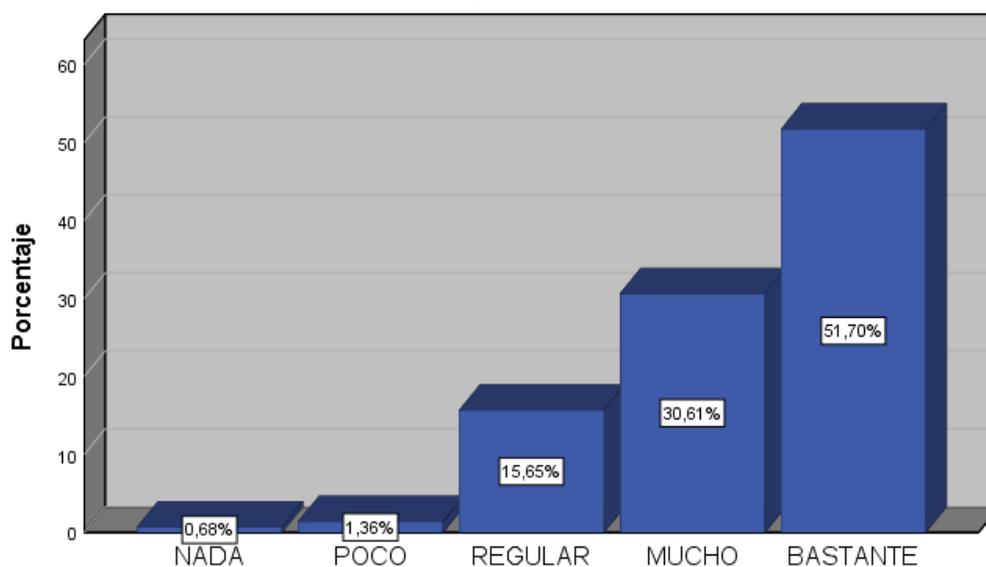
**Piensa matricular a su hijo(a) en la institución educativa en los próximos años escolares**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	NADA	1	,7	,7	,7
	POCO	2	1,4	1,4	2,0
	REGULAR	23	15,6	15,6	17,7
	MUCHO	45	30,6	30,6	48,3
	BASTANTE	76	51,7	51,7	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

Figura N° 26: Ítem 26

**Piensa matricular a su hijo(a) en la institución educativa en los próximos años escolares**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra tabla 29 con la figura 26, muestra que un 0,68% encuesta realizada a los involucrados manifiestan que no piensan volver a matricular a sus menores hijos en la institución educativa los próximos años, un 1,36% “poco”, un 15,65% “regular”, un 30,61% “mucho” y un 51,70% “bastante”.

TABLA N° 29: ÍTEM 27

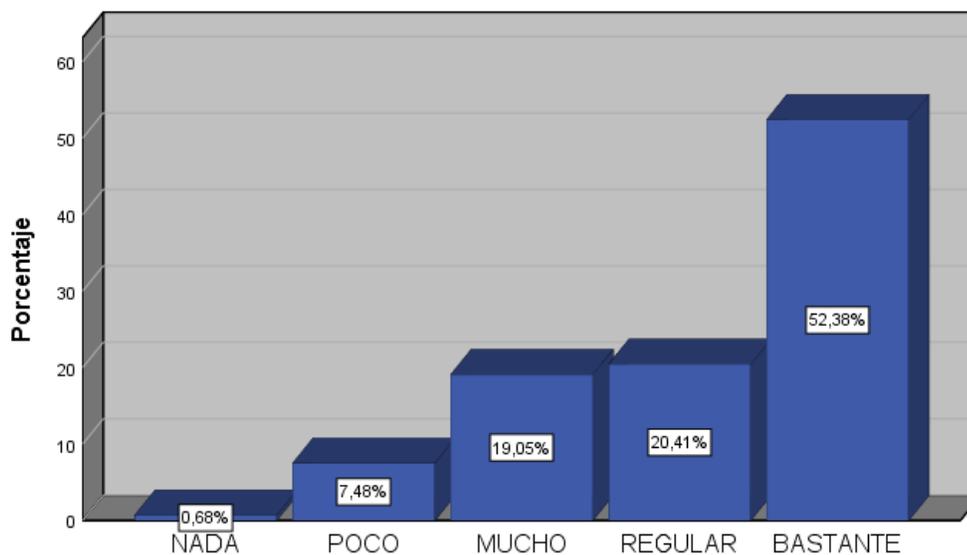
**Está conforme con la enseñanza en la modalidad virtual que le brinda la institución educativa**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	NADA	1	,7	,7	,7
	POCO	11	7,5	7,5	8,2
	MUCHO	28	19,0	19,0	27,2
	REGULAR	30	20,4	20,4	47,6
	BASTANTE	77	52,4	52,4	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

FUENTE: SPSS. VERS.-25

Figura N° 27: ítem 27

**Está conforme con la enseñanza en la modalidad virtual que le brinda la institución educativa**



FUENTE: SPSS. VERS.-25

**Interpretación:**

Para nuestra tabla 30 con la figura 27, indica que un 0,68% de la encuesta realizada a los involucrados no están conforme con la enseñanza en la modalidad virtual, un 7,48% “poco”, un 19,05% “mucho”, un 20,41% “regular” y un 52,38% “bastante”.

## 4.2. Validación de Hipótesis

### 4.2.1. Prueba de normalidad

De acuerdo con la validación y verificación de la hipótesis señalada en esta investigación se está considerando llevar a cabo la realización de una prueba de normalidad que establezca <p-valor>, lo cual nos permitirá indagar más acerca bajo del nivel de significancia y así poder aceptar la hipótesis alterna. Cuando utilicemos la prueba de normalidad, se va a dividir en: Kolmogorov-Smirnov lo cual corresponde a pruebas mayores a 50 y Shapiro-Wilk para las pruebas menores a 50. Se debe tener en cuenta que se gestionará una encuesta virtual a 147 involucrados donde usará esta prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Si el resultado en esta prueba es menor que 0.05, se rechaza de manera automática la hipótesis nula y por consiguiente se aceptará la otra alternativa. Es por eso por lo que conlleva que tanto sus dimensiones como sus variables no sean normales, por lo tanto, son asimétricas, donde se ejecutará una prueba no paramétrica.

Tabla N° 30 Prueba de normalidad Elementos físicos

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Elementos físicos	,274	147	,000	,840	147	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

FUENTE: SPSS. VERS.-25

Es así como concluimos que para la dimensión elementos físicos, pertenece a <p valor> por lo tanto concluimos que es anormal, por tal motivo se aplicará pruebas no paramétricas.

Tabla N° 31: Prueba de Normalidad Fiabilidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	,261	147	,000	,815	147	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

FUENTE: SPSS. VERS.-25

Es así como concluimos que para la dimensión fiabilidad, pertenece a <p valor> por lo tanto llegamos a la conclusión que es anormal, donde se aplicará pruebas no paramétricas.

*Tabla N° 32 Prueba de Normalidad Capacidad de Respuesta*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacidad de Respuesta	,236	147	,000	,824	147	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

FUENTE: SPSS. VERS.-25

Es así como concluimos que para la dimensión capacidad de respuesta, pertenece a <p valor> por lo tanto llegamos a la conclusión que es anormal, donde se aplicará pruebas no paramétricas.

*Tabla N° 33 Prueba de Normalidad Empatía*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Empatía	,242	147	,000	,842	147	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

FUENTE: SPSS. VERS.-25

Es así como concluimos que para la dimensión empatía, pertenece a <p valor> por lo tanto llegamos a la conclusión que es anormal, donde se aplicará pruebas no paramétricas

*Tabla N° 34 Prueba de Normalidad Seguridad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Seguridad	,252	147	,000	,851	147	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

FUENTE: SPSS. VERS.-25

Es así como concluimos que para la dimensión seguridad, pertenece a <p valor por lo tanto llegamos a la conclusión que es anormal, donde se aplicará pruebas no paramétricas

Tabla N° 35 Prueba de Normalidad Expectativas

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Expectativas	,281	147	,000	,832	147	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

FUENTE: SPSS. VERS.-25

Es así como concluimos que, para la dimensión expectativas, pertenece a <p valor> por lo tanto llegamos a la conclusión que es anormal, donde se aplicará pruebas no paramétricas

Tabla N° 36 Prueba de Normalidad Calidad Percibida

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad Percibida	,301	147	,000	,848	147	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

FUENTE: SPSS. VERS.-25

Es así como concluimos que para la dimensión calidad percibida, pertenece a <p valor> por lo tanto llegamos a la conclusión que es anormal, donde se aplicará pruebas no paramétricas

Tabla N° 37 Prueba de Normalidad Quejas

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Quejas	,261	147	,000	,881	147	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

FUENTE: SPSS. VERS.-25

Es así como concluimos que para la dimensión quejas, pertenece a <p valor> por lo tanto llegamos a la conclusión que es anormal, donde se aplicará pruebas no paramétricas

*Tabla N° 38 Prueba de Normalidad Fidelidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Quejas	,261	147	,000	,881	147	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

FUENTE: SPSS. VERS.-25

Es así como concluimos que la dimensión fidelidad, pertenece a <p valor> por lo tanto llegamos a la conclusión que es anormal, donde se aplicará pruebas no paramétricas

### 4.3. Correlación de Rho Spearman

Según las conclusiones obtenidas se procederá con la aplicación de prueba de Correlación según Spearman ya que ayuda a comparar dos variables para así poder aprobar la hipótesis. Se demostró que sus dimensiones como también las variables cuenta con una población anormal por eso se va a considerar asimétrica. Por lo tanto, para designar el nivel de coherencia existente con las variables se ejecutará una prueba no paramétrica. Cabe resaltar, para aceptar una hipótesis alterna, esta tiene que ser menos que 0.05, y así se podrá rechazar de forma inmediata las hipótesis inválidas.

### 4.4. Prueba de Hipótesis General

#### **PASO 1: Planteamiento de Hipótesis**

Hipótesis Nula (Ho): No existe una coherencia entre la calidad de servicio y la satisfacción de los padres de familia del nivel inicial en la I.E.P Villa María School, Cañete 2021.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe una coherencia entre la calidad de servicio y la satisfacción de los padres de familia del nivel inicial en la I.E.P Villa María School, Cañete 2021

### PASO 2: Seleccionar el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Se determina cuenta con un nivel de confianza del 95%, donde se adquiere como resultado un 0.05 en el margen de error. (Sig.).

Tabla N° 39: Correlación de Spearman Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente

<b>Correlación</b>			Calidad de Servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,668**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	147	147
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,668**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	147	147

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

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

### PASO 3: Comprobación

Para conseguir que la comprobación del valor "P" tendría que ser menor que el nivel de significancia  $<0.05>$ , por lo que se aceptará la hipótesis de alterna (Ha) y se rechazará la hipótesis nula (Ho); y viceversa. En cuanto a el coeficiente de correlación Rho de Spearman (Rho) se obtiene que mayor a  $+0,01$ , la correlación será positiva, caso opuesto será negativa.

### PASO 4: Interpretación

Existe una relación entre la variable 1 (calidad) y la variable 2 (satisfacción), debido a que el valor (Rho = 0.668), lo que señala que hay una correlación de consideración.

En consecuencia, se aprueba la hipótesis alterna:

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción de los padres de familia del nivel inicial en la I.E.P Villa María School, Cañete 2021.

#### 4.5. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

##### PASO 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe coherencia entre la satisfacción y expectativas de los padres de familia del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe coherencia entre la satisfacción y expectativas de los padres de familia nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021.

##### PASO 2: Seleccionar el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Se determina que cuenta con un nivel de confianza del 95%, donde se adquiere como resultado un 0.05 en el margen de error. (Sig.).

Tabla N° 40: Correlación de Spearman Expectativas y Satisfacción

		Correlaciones		
			Satisfacción	Expectativas
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,731**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	147	147
	Expectativas	Coeficiente de correlación	,731**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	147	147

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

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

##### PASO 3: Comprobación

Para conseguir que la comprobación del valor "P" tendría que ser menor que el nivel de significancia  $<0.05>$ , por lo que se aceptará la hipótesis de alterna (Ha) y se rechazará la hipótesis nula (Ho); y viceversa. En cuanto a el coeficiente de

correlación Rho de Spearman (Rho) se obtiene que mayor a +0,01, la correlación será positiva, caso opuesto será negativa.

#### **PASO 4: Interpretación**

Indica que existe una relación entre la variable 2 (satisfacción) y la dimensión 1 (expectativas), debido a que el valor de (Rho = 0.731), por eso señala que hay una conformidad considerable.

En consecuencia, se aprueba la hipótesis alterna:

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre la satisfacción y expectativas de los padres de familia nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021.

### **4.6. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2**

#### **PASO 1: Planteamiento de Hipótesis**

Hipótesis Nula (Ho): No existe coherencia entre la satisfacción y la calidad percibida de los padres de familia del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe coherencia entre la satisfacción y la calidad percibida de los padres de familia del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021.

#### **PASO 2: Seleccionar el nivel de significancia $\alpha=0.05$**

Se determina que cuenta con un nivel de confianza del 95%, donde se adquiere como respuesta un 0.05 en el margen de error. (Sig.).

Tabla N° 41: Correlación de Spearman Calidad Percibida y Satisfacción

Correlación			Satisfacción	Calidad Percibida
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,794**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	147	147
	Calidad Percibida	Coeficiente de correlación	,794**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	147	147

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

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

### PASO 3: Comprobación

Para conseguir que la comprobación del valor "P" tendría que ser menor que el nivel de significancia  $<0.05>$ , por lo que se aceptará la hipótesis de alterna ( $H_a$ ) y se rechazará la hipótesis nula ( $H_0$ ); y viceversa. En cuanto a el coeficiente de correlación Rho de Spearman (Rho) se obtiene que mayor a  $+0,01$ , la correlación será positiva, caso opuesto será negativa.

### PASO 4: Interpretación

Indica que se establece relación entre variable 1 (satisfacción) y dimensión 2 (calidad percibida), debido a que el valor de (Rho = 0.794), por eso señala que hay una conformidad considerable.

De modo que se aprueba la hipótesis alterna:

Hipótesis Alterna ( $H_a$ ): Existe relación entre la satisfacción y la calidad percibida de los padres de familia del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021

#### 4.7. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

##### PASO 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe coherencia entre la satisfacción y quejas de los padres de familia en el nivel inicial en la I.E.P Villa María School, Cañete 2021.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe coherencia entre la satisfacción y quejas de los padres de familia en el nivel inicial en la I.E.P Villa María School, Cañete 2021.

##### PASO 2: Seleccionar el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Se determina que cuenta con un nivel de confianza del 95%, donde se adquiere como respuesta un 0.05 en el margen de error. (Sig.).

Tabla N° 42: Correlación de Spearman Quejas y Satisfacción

		Correlación		
			Satisfacción	Quejas
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	147	147
	Quejas	Coeficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	147	147

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

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

##### PASO 3: Comprobación

Para conseguir que la comprobación del valor "P" tendría que ser un valor menor que el nivel de significancia  $<0.05>$ , por lo que se aceptará la hipótesis alternativa y se rechazará la hipótesis nula; y viceversa. En cuanto a el coeficiente de correlación Rho de Spearman se obtiene que mayor a  $+0,01$ , la correlación será positiva, caso opuesto será negativa.

#### PASO 4: Interpretación

Indica que existe una coherencia entre variable 1 (satisfacción) y dimensión 3 (quejas), debido a que el valor de ( $Rho = 0.769$ ), por eso señala que hay una correlación considerable.

De modo que se aprueba la hipótesis alterna:

Hipótesis Alterna ( $H_a$ ): Existe relación entre la satisfacción y quejas de los padres de familia en el nivel inicial en la I.E.P Villa María School, Cañete 2021.

#### 4.8. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

##### PASO 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe coherencia entre la satisfacción y fidelidad de los padres de familia del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021.

Hipótesis Alterna ( $H_a$ ): Existe coherencia entre la satisfacción y fidelidad de los padres de familia del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021.

##### PASO 2: Seleccionar el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Se determina cuenta con un nivel de confianza del 95%, donde se adquiere como respuesta un 0.05 en el margen de error. (Sig.).

Tabla N° 43: Correlación de Spearman Fidelidad y Satisfacción

		Correlación		
			Satisfacción	Fidelidad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,591**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	147	147
	Fidelidad	Coeficiente de correlación	,591**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	147	147

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

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

### **PASO 3: Comprobación**

Para conseguir que la comprobación del valor "P" tendría que ser un valor menor que el nivel de significancia  $<0.05>$ , por lo que se aceptará la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula; y viceversa. Para el coeficiente de correlación Rho de Spearman se obtiene que mayor a  $+0,01$ , la correlación será positiva, caso opuesto será negativa.

### **PASO 4: Interpretación**

Se determinó que existe una correlación entre la variable 1 (satisfacción de los padres) y la dimensión 4 (fidelidad), debido a que el valor de  $(Rho = 0.591)$ , por eso indica que hay una correlación favorable.

De modo que se aprueba la hipótesis alterna:

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre la satisfacción y fidelidad de los padres de familia del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021.

## **V. DISCUSIÓN**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

En relación con las respuestas logradas en la investigación de tesis según la encuesta ejecuta, es de vital importancia indicar que cuenta con un objetivo general lo cual ayudara a establecer e indicar que existe coherencia con las variables.

Para validar el instrumento que se investigó se aprovechó en utilizar el SPSS versión 25 y así poder determinar su nivel de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, logrando un resultado de 0,925 y 0,898 para las variables ya mencionadas.

### **HIPÓTESIS GENERAL**

Se concluye que hay coherencia entre la dimensión 1 y dimensión 2. Para la verificación de la hipótesis general, se llevó a cabo una encuesta que fue realizada a 147 involucrados del centro educativo, por lo que se analizó los resultados más resaltantes para comprobar la relación que existen.

Según tabla 13 señala que un total de 47.62% de las personas encuestadas consideran que los docentes están bastante comprometidos con la educación y enseñanza que se les brinda; mientras que para la tabla 24, se verifica que un 57,14% de las personas encuestadas tienen en cuenta que el servicio ofrecido por la institución educativa supera sus expectativas.

De la misma forma para comprobar la hipótesis específica de acuerdo con Spearman, obteniendo ( $Rho = 0.668$ ), por lo que muestra que, si existe una relación considerable, es por eso que se logró una significancia de ( $0,000 < 0.05$ ), en consecuencia, se aprobará la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula.

En la tabla N° 08, indica que 34,69% de los encuestados considerando que es bastante adecuada el uso de la tecnología y las plataformas digitales ya que hoy en día por la emergencia sanitaria que presenta nuestro país muchas escuelas han optado por implementar este nuevo método de educación virtual que permitan garantizar el conocimiento y desarrollar competencias, mientras que para la tabla

33 un 52,38% de las personas encuestadas consideran que están muy conformes con la enseñanza en la modalidad virtual.

Según, (Guillermo Morales, 2021), Cuenta como finalidad disponer si hay coherencia entre sus. Donde se verifico que cuenta con un diseño correlaciones descriptivo y enfoque cuantitativo. La encuesta establecida fue aplicada de forma voluntaria por a la plana docente que se encontraban realizando algún trámite.

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**

Se llegó a la conclusión que hay una coherencia considerable entre la satisfacción y expectativas de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021. Para comprobar la hipótesis se realizó una encuesta virtual a 147 apoderados del centro educativo, de las cuales analizaré como resultado que si existe una relación según la Hipótesis específica 1.

Para la tabla 22, indica un total de 57,14% que las personas encuestadas consideran que el servicio que ofrecen supera bastante sus expectativas; mientras que para la tabla 23, se verifica que un 44,22% de las personas que han sido encuestadas tienen en cuenta que la atención en el proceso de matrícula es bastante adecuada.

Por último, para verificar la hipótesis específica mediante la correlación Spearman se consiguió como respuesta ( $Rho = 0.731$ ), por eso señala que, si existe una relación considerable, es por eso por lo que se logró un nivel de significancia de ( $Sig. = 0,000 < 0.05$ ), en consecuencia, se aprobará la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula.

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2**

Se han obtenido resultados los cuales nos indican que si existe coherencia entre la satisfacción y la calidad percibida en los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021. Para la verificación de esta hipótesis general, la encuesta virtual se ejecutó a 147 apoderados del centro educativo. de las cuales

analizaré como respuesta que si existe una relación según la Hipótesis específica 2.

Según se indica en la tabla N° 25, un 46,94% de las personas encuestas consideran que el área administrativa resuelve los problemas presentados; en cuanto para la tabla 26, se puede conseguir como respuesta que el 42,18% de las personas encuestadas tienen en cuenta que sus horarios para la atención de sus inquietudes y tramites en general tienen un horario bastante accesible.

Mediante la correlación de Spearman se consiguió como respuesta ( $Rho = 0.794$ ) para comprobar la hipótesis específica, esto indica que si existe una coherencia considerable. De modo que, el nivel de significancia es ( $0,000 < 0.05$ ), en consecuencia, se aprobará la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula.

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3**

Los resultados que se han obtenido nos indican que si existe relación considerable entre la satisfacción y quejas de los apoderados de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021. Se ejecuto una encuesta virtual a 147 involucrado para así poder comprobar y verificar la hipótesis general, teniendo como resultado que si existe una relación de acuerdo con la Hipótesis específica 3.

Según se indica en la tabla 28 un 44,90% de los involucrados que han sido encuestados consideran que la institución educativa se encuentra siempre atento a cualquier inquietud, mientras que en la tabla 29, se puede muestra que un 42,86% que las personas encuestadas tienen en cuenta que el área administrativa muestra bastante compromiso en atender los reclamos.

Para finalizar, la correlación de Spearman ayudo a comprobar la hipótesis específica teniendo como resultado ( $Rho = 0.769$ ), por lo tanto, señala que, si existe una relación considerable, teniendo un nivel de significancia de ( $Sig.= 0,000 < 0.05$ ), en consecuencia, se aprobará la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula.

#### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4**

Los resultados que se han obtenido nos indican que si existe una relación entre la satisfacción y fidelidad de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021. Se ejecutó una encuesta virtual a 147 involucrados teniendo como resultado que si existe una relación según a la Hipótesis específica 4.

Según nos señala en la tabla 31 un 48,30% de los encuestados tienen en cuenta que si pueden recomendar la enseñanza y calidad de servicio que brinda la institución educativa; mientras que para la tabla 32 señala que un 51,70% de las personas encuestadas, si piensan matricular a sus hijos en los próximos años.

En la verificación de la hipótesis específica se ejecutó por correlación de Spearman, obteniendo como respuesta ( $Rho = 0.591$ ), por lo tanto, señala que, si existe una relación considerable. Es así como el nivel de significancia es ( $Sig. = 0,000 < 0.05$ ), en consecuencia, se aprobará la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula.

## **VI. CONCLUSIONES**

Luego de analizar cada resultado según la aplicación del instrumento en referencia a nuestro tema investigado, se concluye:

- I.** Se determinó que, si hay una coherencia existente en la calidad del servicio brindado y satisfacción que sienten los involucrados, para que los padres se sientan satisfechos con la enseñanza que se les brinda a sus hijos en la modalidad virtual, la institución educativa debe de ofrecer una buena calidad en la enseñanza y así puedan superar las expectativas.
- II.** Se determinó que la satisfacción se enlaza con las expectativas que se obtiene, dado que, los padres cuando matriculan a sus menores hijos en el centro educativo buscan una enseñanza que garantice una educación principalmente de calidad y así promover los aprendizajes adquiridos.
- III.** Se determinó que la satisfacción de los padres se relaciona relativamente con la calidad percibida, toda vez la enseñanza y procesos administrativos deben de ser los adecuados y necesarios.
- IV.** Se determinó que la satisfacción de los padres se relaciona con las quejas, dado que si existen quejas e incomodidades reduce la reputación que pueda haber obtenido la institución educativa y trae como consecuencia la insatisfacción y reducción de alumnos.
- V.** Se determinó que la satisfacción de los padres se relación con la fidelidad, dado que, si se encuentran satisfechos con la enseñanza adquirida van a aumentar la fidelidad y por ende aumentaría la cantidad de alumnado y la institución educativa presentaría un gran prestigio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Finalizando con la investigación, brindaremos las posteriores sugerencias:

1. Recomienda implementar plan para capacitación dirigido hacia los padres de familia para que así puedan utilizar de una manera adecuada las plataformas digitales que se utilizan con el propósito de conseguir padres con una mejor apreciación hacia la institución y así se puedan encontrarse identificados para que puedan recomendar a otras personas que la educación brindada en el centro educativo es de calidad.
2. Para la gestión administrativa, el personal encargado debe de contratar un colaborador adicional que apoye al área administrativa, pero que así pueda agilizar la atención y de atender de una forma eficaz a todos los clientes y pueda obtener una fidelización.
3. Para la gestión de recursos humanos se recomienda considerar e implementar una capacitación al personal en temas específicos como la atención al cliente dado que así puedan para facilitar un buen servicio de calidad asesoría y puedan agilizar trámites con el fin de que sean veloz y mejorar la prontitud antes los diversos acontecimientos que se les presenten.
4. Para la digitalización de la Institución Educativa se recomienda gestionar e implementar una plataforma virtual donde le permitan realizar sus trámites de pagos de una manera más sencilla y de este modo, mejorar mucho más el nivel de satisfacción.
5. Para el inicio de las clases presenciales y considerando que la Infraestructura es esencial se debe de poner empeño en que el establecimiento se encuentre en buenas condiciones y que esté habilitado para que los alumnos puedan asistir al centro educativo.

## REFERENCIAS

- Aarón Susanibar. (2018). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35454/Zuvia\\_SA\\_N.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35454/Zuvia_SA_N.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Acosta, J. M. (2012). *Gestión de quejas y reclamaciones*. Barcelona: Profit Editorial I, S.L.
- Alan Dutka. (2001). *Manual de AMA para la satisfacción del cliente*. EDICIONES GRANICA S.A. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39042/Vega\\_LM\\_Y.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39042/Vega_LM_Y.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alan y Cortez. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial UTMACH.
- Alberto Prado y Laura Pascual. (2018). *Marketing industrial y de servicios*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Alves y Raposo. (2014). <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACCI%C3%93N%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arroyave y Hurtado. (2019). Obtenido de file:///E:/Downloads/Mucha\_TMI-SD.pdf
- Betzabé Pretel. (2018). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33863/pretel\\_dlc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33863/pretel_dlc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carlos Dosil Díaz. (2011). *Mejora de la calidad percibida en centros residenciales*. NINO-Centro de Impresión Digital. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38664/Gomez\\_HNS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38664/Gomez_HNS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Casermeiro, M. J. (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. España: Innovación y Cualificación, S.L. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20923/CALIDAD>

\_CAPACIDAD\_CASAVILCA\_VARGAS\_CAROLINA\_MARISOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cestau, A. (2020). *CRM y fidelización del cliente*. México: Ediciones Deldragón.
- Chen & Chen, Jiang, Jun, & Yang. (2016). *Administración en diálogo. Innovación para explicar la lealtad: extensión del modelo ACSI*.
- Coll, F. (13 de Octubre de 2020). *Estudio transversal*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html>
- Daniela López. (2018). Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Dante. (2017). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53491/Jim%c3%a9nez\\_GCO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53491/Jim%c3%a9nez_GCO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Droguett. (2012). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30172/garcia\\_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30172/garcia_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Edgar Ortiz. (2019). Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3750/TM%20CE-Ev%204704%2001%20-%20Ortiz%20Cabrera%20Edgar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Escobedo. (2017). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62188/Morgado\\_DRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62188/Morgado_DRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fonell. (1992). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46355/Baldion\\_CGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46355/Baldion_CGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, R. (2018). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58964/Diaz\\_MP G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58964/Diaz_MP G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guillermo Morales, Y. P. (2021). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores*.
- Hu, Yang, Wu, Song & Neitzel. (2018). Obtenido de [https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/UMCH/3149/94.Berm%c3%badez\\_Tesis\\_Maestria\\_2020.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/UMCH/3149/94.Berm%c3%badez_Tesis_Maestria_2020.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Izquierdo, J. (2021). *THE QUALITY OF SERVICE IN PUBLIC ADMINISTRATION*. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401>
- Juan Carlos Estaña. (2020). Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41526>
- Julio Rodríguez y Mercedes Reguant,. (2020). 1 Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach.
- Kotler y Armstrong. (2007). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4655/465552407004/html/>
- Llanes, Méndez, Montané . (2021). Motivación y satisfacción académica de los estudiantes de Educación: una visión internacional.
- Maggi. (2018). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47262/V%c3%a1squez\\_SOA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47262/V%c3%a1squez_SOA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maria Martín y Eloísa Díaz. (2016). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Maria Medina y Ada Verdejo. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad. Revista de Educación*, <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4677/467763400011/467763400011.pdf>.
- Mariños, D. (2017). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36211/Remache\\_YSS.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36211/Remache_YSS.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Martha Elena Vargas Quiñones, Luzángela Aldana de Vega. (2014). *Calidad y servicio conceptos y herramientas*. Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545880008.pdf>
- Martha Elena, Vargas Quiñones, Luzángela Aldana de Vega. (2014). *Calidad y servicio conceptos y herramientas*. Colombia.
- Morales, Paredes. (2020). Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Nieto, E. N. (2018). *Tipos de Investigación*. Obtenido de <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Otero, A. (Agosto de 2018). *ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION)

- Palacios, M. I. (2018). *EL LÍDER PROFESIONALIZADO DEFINE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA COMO EL CONCEPTO ELEMENTAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE*. Independently Published.
- Pamies, D. S. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC Editorial . Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545880008.pdf>
- Paternina Berastegui. (2021). Obtenido de <https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/3591/Omar%20Alexi%20Paternina%20Berastegui.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peiro, R. (2018). *Satisfacción del cliente*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html>
- Pizzo, M. (2012). *Cómo servir con excelencia: Un sistema al alcance de su equipo de trabajo*. Editorial Académica Española. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093282>
- Qazi, Tamjidyamcholo, Raj, Hardaker, & Standin. (2017). Innovación para explicar la lealtad: extensión del modelo ACSl. *Administración en dialogo*.
- Quintana. (2018). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59317/Campos\\_CC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59317/Campos_CC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quiñones, M. E. (2007). *Calidad y servicio. Concepto y herramientas*. Universidad de La Sabana. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14267/Ortiz\\_TFD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14267/Ortiz_TFD.pdf?sequence=1)
- Romero & Chávez. (2016). Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio.
- Romero. (2018). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60793/Tello\\_CGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60793/Tello_CGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rosario García y Janni Gutiérrez. (2018). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30172/garcia\\_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30172/garcia_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruales Minango, Quisimalín Santamaría. (2021). Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33001/1/028%20ADP.pdf>
- Rus, A. E. (febrero de 2021). *Investigación descriptiva*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>

Santistevan, Escobar. (2021). La mezcla del marketing y la satisfacción del cliente en la Unidad Educativa Particular Redemptio, Jipijapa, Manabí, Ecuador.

Solórzano & Parra. (2020). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59805/Huarcaya\\_SSV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59805/Huarcaya_SSV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tari. (2020). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33863/pretel\\_dlc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33863/pretel_dlc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Urquiza Roca, W. (2019). *Gestión Administrativa y procedimientos de liquidación de beneficios sociales en la Corte Superior de Justicia de Cañete. Lima. 2019.* Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41327>

Westreicher, G. (2020). *Definicion poblacion.* Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/poblacion.html>

Zeithaml Parasuraman y Berry. (2004). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Zeithaml, Parasuraman y Berry. (1993). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

## ANEXOS

### Anexo N° 01: Matriz de consistencia

CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DEL NIVEL INICIAL EN LA I.E.P VILLA MARÍA SCHOOL, CAÑETE – 2021						
PROBLEMÁTICA	FORMULACIÓN DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN
<p>En la presente investigación se identificó que los padres del nivel inicial no cuentan con mucho conocimiento para utilizar las plataformas digitales de la I.E.P Villa María School de Cañete.</p>	<p><b>Problema Principal:</b></p> <p>¿Cuál es la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021?</p>	<p><b>Objetivo Principal:</b></p> <p>Deteminar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete - 2021</p>	<p><b>Hipótesis Principal:</b></p> <p>Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete - 2021</p>	<p><b>Variabes 1:</b></p> <p>Calidad de servicio</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementos físicos</li> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Empatía</li> <li>- Seguridad</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental - Transversal</p> <p><b>Población:</b> 291 alumnos de la I.E.P. Villa María School de Cañete.</p> <p><b>Muestra:</b> 147 padres de familia</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento de recolección de datos:</b> Cuestionario</p>	<p>Para procesar la información se procedio a codificar las variables y dimensiones, organizando en una hoja excel para el procesamiento estadístico el resultado de los coeficientes en correlación que las variables en estudio.</p>
	<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación de las expectativas por los servicios y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Deteminar la relación de las expectativas por los servicios y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021</p>	<p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>Existe relación entre las expectativas por los servicios y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021</p>	<p><b>Variabes 2:</b></p> <p>Satisfacción de los padres de familia</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expectativas</li> <li>- Calidad Percibida</li> <li>- Quejas</li> <li>- Fidelidad</li> </ul>		
	<p>¿Cuál es la relación de la calidad percibida y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021?</p>	<p>Deteminar la relación de la calidad percibida y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021</p>	<p>Existe relación entre calidad percibida y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021</p>			
	<p>¿Cuál es la relación de las quejas del servicio y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021?</p>	<p>Deteminar la relación de las quejas y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021</p>	<p>Existe relación entre las quejas de los servicios y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021</p>			
	<p>¿Cuál es la relación de la fidelización de los servicios y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021?</p>	<p>Deteminar la relación de la fidelización de los servicios y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021</p>	<p>Existe relación entre la fidelización de los servicios y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021</p>			

Fuente: Elaboración propia

## Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de variables

TEMA: CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DEL NIVEL INICIAL EN LA I.E.P VILLA MARÍA SCHOOL, CAÑETE – 2021					
<b>Hipótesis General</b>	<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<p>Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete - 2021</p>	<p>Variable 1: Calidad de servicio</p>	<p><b>Definición conceptual:</b></p> <p>La calidad está determinada por la apreciación que tiene el cliente del servicio o producto que se le ofrece. Esta percepción se basa en las expectativas que el cliente puede crear sobre lo que espera de un producto o servicio que ayude a satisfacer o superar las necesidades.</p>	<p>Deteminar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete, 2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementos físicos</li> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Empatía</li> <li>- Seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alumnos</li> <li>- Tecnología</li> <li>- Materiales</li> <li>- Confiabilidad</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Cumplimiento</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Conformidad</li> <li>- Disponibilidad para ayudar</li> <li>- Comprensión</li> <li>- Comunicación efectiva</li> <li>- Preocupación de aprendizaje</li> <li>- Aclarar dudas</li> <li>- Cortesía</li> <li>- Conocimiento</li> </ul>
<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>Existe relación entre la expectativa por los servicios y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021</p> <p>Existe relación entre calidad percibida y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021</p> <p>Existe relación entre las quejas de los servicios y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021</p> <p>Existe relación entre la fidelización de los servicios y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021</p>	<p>Variable 2: Satisfacción de los padres de familia</p>	<p><b>Definición conceptual:</b></p> <p>Es la evaluación del cliente hacia el servicio que se le ofreció, si el servicio se ofreció de una manera adecuada pues logrará satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, caso contrario si no se respeta, el cliente quedará insatisfecho. La satisfacción es obtenida después de que se realice una compra o se ofrece un servicio determinado.</p>	<p>Deteminar la relación entre la expectativa por los servicios y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021</p> <p>Deteminar la relación entre calidad percibida y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021</p> <p>Deteminar la relación entre las quejas de los servicios y la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021</p> <p>Determinar la relación entre la fidelización de los servicios con la satisfacción de los padres del nivel inicial de la I.E.P. Villa María School de Cañete-2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expectativas</li> <li>- Calidad Percibida</li> <li>- Quejas</li> <li>- Fidelidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio</li> <li>- Atención</li> <li>- Comprobar la satisfacción</li> <li>- Resolver problemas</li> <li>- Accesible</li> <li>- Predisposición</li> <li>- Inquietudes o sugerencias</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Reclamo</li> <li>- Recomendación</li> <li>- Fidelidad a los próximos años</li> <li>- Enseñanza</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

### Anexo N° 03: Certificados validez de expertos



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DEL NIVEL INICIAL EN LA I.E.P VILLA MARÍA SCHOOL, CAÑETE – 2021”.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
<b>1</b>	<b>ELEMENTOS FÍSICOS</b>							
<b>a</b>	La capacidad de alumnos asignados al aula de su niño o niña es la adecuada	√		√		√		
<b>b</b>	El uso de la tecnología y las plataformas digitales (Classroom, meet y smiledu) utilizadas por la institución son las adecuadas para las clases virtuales	√		√		√		
<b>c</b>	Considera usted que los materiales que brinda la institución son útiles y necesarios para el aprendizaje educativo	√		√		√		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>2</b>	<b>FIABILIDAD</b>							
<b>a</b>	Se siente confiable con el servicio educativo que la Institución les brinda a sus hijos	√		√		√		
<b>b</b>	Los docentes están comprometidos con la educación y enseñanza hacia sus alumnos	√		√		√		
<b>c</b>	La Institución educativa cumple con los horarios de clase designados	√		√		√		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>3</b>	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
<b>a</b>	Los docentes son eficientes al momento de brindar las clases	√		√		√		
<b>b</b>	Está conforme con las enseñanzas que se les brinda a sus hijos	√		√		√		
<b>c</b>	Los docentes están dispuestos a ayudar con sus dudas y/o inquietudes	√		√		√		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>4</b>	<b>EMPATÍA</b>							
<b>a</b>	El área administrativa de la institución es comprensible ante alguna demora en los pagos mensuales	√		√		√		
<b>b</b>	Los docentes logran una comunicación efectiva con usted	√		√		√		
<b>c</b>	Los docentes se preocupan por el aprendizaje de los estudiantes	√		√		√		
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>5</b>	<b>SEGURIDAD</b>							
<b>a</b>	En la institución educativa existen reuniones para poder aclarar sus dudas	√		√		√		
<b>b</b>	El personal de la institución es amable y cortés con los padres de familia	√		√		√		
<b>c</b>	El grado de conocimiento de los docentes y personal administrativo supera la expectativa del servicio académico	√		√		√		
	<b>DIMENSIÓN 6</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>6</b>	<b>Expectativas</b>							

a	El servicio que ofrece la institución educativa supera sus expectativas	√		√		√	
b	La atención del proceso de matrícula en la institución educativa es adecuada	√		√		√	
c	El personal administrativo realiza encuestas para comprobar la satisfacción de los padres de familia	√		√		√	
<b>DIMENSIÓN 7</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>7 CALIDAD PERCIBIDA</b>							
a	El área administrativa resuelve los problemas en tiempos adecuados	√		√		√	
b	El personal administrativo de la institución educativa tiene un horario accesible para la atención de sus inquietudes o trámites en general	√		√		√	
c	Las docentes muestran predisposición por atender sus inquietudes	√		√		√	
<b>DIMENSIÓN 8</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>8 QUEJAS</b>							
a	Cree usted que la institución educativa está atento a sus inquietudes o sugerencias	√		√		√	
b	El área administrativa muestra compromiso en atender sus reclamos	√		√		√	
c	Se siente satisfecho con la solución que se le brinda ante algún reclamo	√		√		√	
<b>DIMENSIÓN 9</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>9 FIDELIDAD</b>							
a	Recomendaría a otras personas la enseñanza y calidad de servicio que se le brinda a sus hijos	√		√		√	
b	Piensa matricular a su hijo(a) en la institución educativa en los próximos años escolares	√		√		√	
c	Está conforme con la enseñanza en la modalidad virtual que le brinda la institución educativa	√		√		√	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** *Suficiencia Proba*

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** *López Landauro Rafael Arturo*

**DNI:** *08273208*

**Especialidad del validador:** *Gestión de Organizaciones*

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

16 – VIII - 2021



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DEL NIVEL INICIAL EN LA I.E.P VILLA MARÍA SCHOOL, CAÑETE – 2021”.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
<b>1</b>	<b>ELEMENTOS FÍSICOS</b>							
<b>a</b>	La capacidad de alumnos asignados al aula de su niño o niña es la adecuada	X		X		X		
<b>b</b>	El uso de la tecnología y las plataformas digitales (Classroom, meet y smiledu) utilizadas por la institución son las adecuadas para las clases virtuales	X		X		X		
<b>c</b>	Considera usted que los materiales que brinda la institución son útiles y necesarios para el aprendizaje educativo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>2</b>	<b>FIABILIDAD</b>							
<b>a</b>	Se siente confiable con el servicio educativo que la Institución les brinda a sus hijos	X		X		X		
<b>b</b>	Los docentes están comprometidos con la educación y enseñanza hacia sus alumnos	X		X		X		
<b>c</b>	La Institución educativa cumple con los horarios de clase designados	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>3</b>	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
<b>a</b>	Los docentes son eficientes al momento de brindar las clases	X		X		X		
<b>b</b>	Está conforme con las enseñanzas que se les brinda a sus hijos	X		X		X		
<b>c</b>	Los docentes están dispuestos a ayudar con sus dudas y/o inquietudes	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>4</b>	<b>EMPATÍA</b>							
<b>a</b>	El área administrativa de la institución es comprensible ante alguna demora en los pagos mensuales	X		X		X		
<b>b</b>	Los docentes logran una comunicación efectiva con usted	X		X		X		
<b>c</b>	Los docentes se preocupan por el aprendizaje de los estudiantes	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>5</b>	<b>SEGURIDAD</b>							
<b>a</b>	En la institución educativa existen reuniones para poder aclarar sus dudas	X		X		X		
<b>b</b>	El personal de la institución es amable y cortés con los padres de familia	X		X		X		
<b>c</b>	El grado de conocimiento de los docentes y personal administrativo supera la expectativa del servicio académico	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 6</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>6</b>	<b>Expectativas</b>							
<b>a</b>	El servicio que ofrece la institución educativa supera sus	X		X		X		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DEL NIVEL INICIAL EN LA I.E.P VILLA MARÍA SCHOOL, CAÑETE – 2021”.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
<b>1</b>	<b>ELEMENTOS FÍSICOS</b>							
a	La capacidad de alumnos asignados al aula de su niño o niña es la adecuada	x		x		x		
b	El uso de la tecnología y las plataformas digitales (Classroom, meet y smiledu) utilizadas por la institución son las adecuadas para las clases virtuales	x		x		x		
c	Considera usted que los materiales que brinda la institución son útiles y necesarios para el aprendizaje educativo	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>2</b>	<b>FIABILIDAD</b>							
a	Se siente confiable con el servicio educativo que la Institución les brinda a sus hijos	x		x		x		
b	Los docentes están comprometidos con la educación y enseñanza hacia sus alumnos	x		x		x		
c	La Institución educativa cumple con los horarios de clase designados	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>3</b>	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
a	Los docentes son eficientes al momento de brindar las clases	x		x		x		
b	Está conforme con las enseñanzas que se les brinda a sus hijos	x		x		x		
c	Los docentes están dispuestos a ayudar con sus dudas y/o inquietudes	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>4</b>	<b>EMPATÍA</b>							
a	El área administrativa de la institución es comprensible ante alguna demora en los pagos mensuales	x		x		x		
b	Los docentes logran una comunicación efectiva con usted	x		x		x		
c	Los docentes se preocupan por el aprendizaje de los estudiantes	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>5</b>	<b>SEGURIDAD</b>							
a	En la institución educativa existen reuniones para poder aclarar sus dudas	x		x		x		
b	El personal de la institución es amable y cortés con los padres de familia	x		x		x		
c	El grado de conocimiento de los docentes y personal administrativo supera la expectativa del servicio académico	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 6</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>6</b>	<b>Expectativas</b>							
a	El servicio que ofrece la institución educativa supera sus	x		x		x		

	expectativas						
<b>b</b>	La atención del proceso de matrícula en la institución educativa es adecuada	x		x		x	
<b>c</b>	El personal administrativo realiza encuestas para comprobar la satisfacción de los padres de familia	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 7</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>7</b>	<b>CALIDAD PERCIBIDA</b>						
<b>a</b>	El área administrativa resuelve los problemas en tiempos adecuados	x		x		x	
<b>b</b>	El personal administrativo de la institución educativa tiene un horario accesible para la atención de sus inquietudes o trámites en general	x		x		x	
<b>c</b>	Las docentes muestran predisposición por atender sus inquietudes	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 8</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>8</b>	<b>QUEJAS</b>						
<b>a</b>	Cree usted que la institución educativa está atento a sus inquietudes o sugerencias	x		x		x	
<b>b</b>	El área administrativa muestra compromiso en atender sus reclamos	x		x		x	
<b>c</b>	Se siente satisfecho con la solución que se le brinda ante algún reclamo	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 9</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>9</b>	<b>FIDELIDAD</b>						
<b>a</b>	Recomendaría a otras personas la enseñanza y calidad de servicio que se le brinda a sus hijos	x		x		x	
<b>b</b>	Piensa matricular a su hijo(a) en la institución educativa en los próximos años escolares	x		x		x	
<b>c</b>	Está conforme con la enseñanza en la modalidad virtual que le brinda la institución educativa	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dios Zárate Luis Enrique

**DNI:** 07909441

**Especialidad del validador:** Licenciado en Administración.

**23 de setiembre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo N° 04: Evidencia del diseño de encuesta – Formulario de google

Cuestionario       [Enviar](#)

Preguntas Respuestas **147** Configuración



Sección 1 de 4

### Cuestionario

El presente instrumento tiene por finalidad recabar información relevante para el estudio de la "Calidad de servicio y la satisfacción de los Padres del nivel inicial en la I.E.P Villa María School, Cañete – 2021". Al respecto se le solicita a usted, que con relación a las preguntas que a continuación se le presentan, se sirva responder en términos claros, en vista que será de mucha importancia para la investigación que se viene realizando. Se le agradece de antemano su participación.

Después de la sección 1 [Ir a la sección 2 \(Datos personales\)](#)

Sección 2 de 4

### Datos personales

Fuente: Formulario de google

## Anexo N° 05: Evidencia de resultado de encuesta – Formulario de Google

Cuestionario (Respuestas) (1).xlsx - Excel											
Autoguardado											
Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Buscar Compartir Comentarios											
E60											
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
	Marca temporal	¿Cuál es el nombre y Apellido de su hijo	¿En que año y sección	Calidad de servicio [L	Calidad de servicio [E	Calidad de servicio [C	Calidad de servicio [S	Calidad de servicio [L	Calidad de servicio [L	Calidad de servicio [L	Calid
2	8/23/2021 17:22:35	Franco Saúl Remuzgo Sánchez	4 años, sección A	Mucho	Bastante	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
3	8/23/2021 17:23:07	Valentino Córdoba Berrocal	4 años, sección A	Mucho	Mucho						
4	8/23/2021 17:24:35	Dey Alva Sierra	4 años, sección A	Mucho	Mucho						
5	8/23/2021 17:24:58	Michael Adriano Salas Crisóstomo	4 años, sección A	Mucho	Mucho						
6	8/23/2021 17:25:04	Lucas torres	3 años, sección A	Regular	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
7	8/23/2021 17:25:25	Avril Aldana Murga Suárez	4 años, sección A	Bastante	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
8	8/23/2021 17:26:34	Valeria Sanchez ramos	3 años, sección A	Bastante	Mucho	Bastante	Mucho	Bastante	Mucho	Mucho	Bast
9	8/23/2021 17:29:05	Samantha valeria torres Hernández	4 años, sección A	Bastante	Bastante	Bastante	Mucho	Bastante	Mucho	Mucho	Mucho
10	8/23/2021 17:30:12	Mía abril Fernández gianello	4 años, sección A	Regular	Bastante	Bastante	Regular	Bastante	Mucho	Bastante	Bast
11	8/23/2021 17:32:54	April Rebecca Martínez Villalobos	3 años, sección A	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Bastante	Mucho	Mucho	Mucho
12	8/23/2021 17:33:46	Sanchez Sánchez	3 años, sección A	Bastante	Mucho	Bastante	Bastante	Mucho	Mucho	Mucho	Bast
13	8/23/2021 17:40:27	Mia Isabella Hurtado Gutierrez	3 años, sección A	Bastante	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
14	8/23/2021 17:46:20	María Valentina Ore Quispe	4 años, sección A	Bastante	Bast						
15	8/23/2021 17:55:59	Katsuro Miguel Kobashigawa Gushiken	3 años, sección A	Bastante	Bast						
16	8/23/2021 17:57:04	Joaquín Gonzalo Chavez Gil	4 años, sección A	Bastante	Bast						
17	8/23/2021 17:57:43	Alfonso Felix Jesús Laura Caballon	3 años, sección A	Regular	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bast
18	8/23/2021 18:00:03	Kenzo Kina De la fuente	4 años, sección A	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
19	8/23/2021 18:03:43	Violet Khalessi Doroteo Olmos	4 años, sección A	Regular	Regular	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bast
20	8/23/2021 18:08:24	Bástian Rafed Teo Infante Juarez	4 años, sección A	Bastante	Mucho	Bastante	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
21	8/23/2021 18:31:40	Laiger aaron pachas yapias	3 años, sección A	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Mucho	Bastante	Bast
22	8/23/2021 18:33:07	Dylan Adrián Vicente yapias	4 años, sección A	Mucho	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Mucho	Bastante	Bast
23	8/23/2021 18:38:40	Joel Antonio	5 años, sección A	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Poco	Poco	Regu
24	8/23/2021 18:40:39	Zoe Abrielle Portocarrero Infante	5 años, sección A	Regular	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bast
25	8/23/2021 18:41:36	Thiago Eduardo Vicente Canales	5 años, sección B	Regular	Bast						
26	8/23/2021 18:42:37	Luisana Valentina Tello Peña	5 años, sección B	Regular	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
27	8/23/2021 18:44:48	Lia Nicol Sánchez Yarihuaman	5 años, sección B	Bastante	Bast						
28	8/23/2021 18:45:25	Danna Patricia.charapaqui muñico	5 años, sección A	Regular	Poco	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regu
29	8/23/2021 18:48:09	Francesco Ramos Gave	3 años, sección A	Mucho	Mucho	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regu
30	8/23/2021 18:52:09	Lucas Andres Lopez Puémape	3 años, sección A	Bastante	Mucho	Bastante	Bastante	Bastante	Mucho	Bastante	Bast
31	8/23/2021 18:53:51	Mariel Guadalupe Crispin Aquije	5 años, sección A	Regular	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
32	8/23/2021 18:55:24	LIAM JOSUE MARTINEZ MENDOZA	5 años, sección A	Regular	Regu						
33	8/23/2021 18:58:53	Ivanna Samantha cubillas gerrero	5 años, sección A	Poco	Poco						
34	8/23/2021 19:07:32	SEBASTIAN ORELLANA JAVIER	5 años, sección B	Bastante	Bastante	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Bast
35	8/23/2021 19:19:23	Dylan Luciano sauñe Francia	5 años, sección A	Mucho	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Mucho	Mucho
36	8/23/2021 19:19:42	Xiomara Brianna Espinoza Flores	3 años, sección A	Poco	Regular	Poco	Poco	Regular	Regular	Regular	Poco
37	8/23/2021 19:20:46	Keyla medianero	5 años, sección A	Regular	Mucho	Bastante	Bastante	Regular	Bastante	Bastante	Bast
38	8/23/2021 19:31:01	Dylan Santiago Diaz Guisado	5 años, sección A	Bastante	Regular	Mucho	Bastante	Bastante	Mucho	Bastante	Bast
39	8/23/2021 19:34:33	Sila Quea Florentini	5 años, sección A	Regular	Mucho	Mucho	Mucho	Bastante	Bastante	Bastante	Mucho

Fuente: Formulario de google

## Anexo N° 06: Codificación del SPSS

CROMBACH VARIABLE 1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 15 de 15 variables

	CalidaddeservicioLacapacidaddealumnos asignada	CalidaddeservicioElusodelatecnologíaylasplataformas	CalidaddeservicioConsideraustedelmaterial	CalidaddeservicioSienteconfianzaconelservicio	CalidaddeservicioLosdocentesestáncomprometidos	CalidaddeservicioLainstitucióneducativacumpleconlosrequisitos	CalidaddeservicioLosdocentessoneficientesalmomentseñanza	CalidaddeservicioEstáconformeconlosdocentesestándisponibles	CalidaddeservicioEláreaadministrativadelainstitución	CalidaddeservicioLosdocentesestánbienpagados
1	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
7	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
8	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4
9	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
13	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
14	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4
15	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
20	5	3	3	4	4	4	4	4	5	3
21	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
22	3	2	3	4	4	4	4	4	5	5

Vista de datos Vista de variables

## Anexo N° 07: Solicitud permiso de investigación

"Año Del Bicentenario Del Perú: 200 Años De Independencia"

**SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación**

**SEÑORA MARÍA DEL ROSARIO MATEO DUFFO  
DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA VILLA MARÍA SCHOOL DE  
CAÑETE**

Nosotras, **Fatima Bautista Marquezada** identificada con DNI N° 70473620 y **Carolay Arias Vargas** identificada con DNI N° 49397551 respectivamente, tenemos el agrado de dirigimos a Usted con el debido respeto me presento y expongo por medio del presente para saludarla

Que, en nuestra condición de Bachiller en administración y negocios internacionales, las suscritas han presentado un proyecto de investigación titulado: "**CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL NIVEL INICIAL EN LA I.E.P. VILLA MARÍA SCHOOL, CAÑETE 2021**", para obtener el Título Profesional en ADMINISTRACIÓN.

Por tal motivo, solicitamos su autorización y las facilidades para poder realizar este trabajo de investigación en su institución educativa, por lo que, esperamos pueda acceder a nuestra solicitud por ser de justicia.

Me suscribo de usted no sin antes expresarle la muestra de consideración y estima personal

Atentamente;

Cañete, 24 de junio del 2021



\_\_\_\_\_  
Firma  
Apellidos y nombre:  
Bautista Marquezada, Fátima Anamilé

D.N.I: 70473620



\_\_\_\_\_  
Firma  
Apellidos y nombre:  
Arias Vargas, Carolay Brigitte

D.N.I: 48397551

## Anexo N° 08: Autorización permiso de investigación



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

**LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA VILLA MARÍA SCHOOL DE CAÑETE, QUE SUSCRIBE LA PRESENTE:**

**AUTORIZA:**

El permiso para poder realizar su Proyecto de Investigación de las BACHILLERES FATIMA BAUTISTA MARQUEZADA Y CAROLAY ARIAS VARGAS, identificadas con DNI N° 70473620 y DNI N° 49397551 respectivamente, Titulado: **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DEL NIVEL INICIAL EN LA I.E.P VILLA MARÍA SCHOOL, CAÑETE 2021"**, como parte del desarrollo de la Tesis, de la Universidad César Vallejos, por lo que se autoriza la aplicación del proyecto de tesis hacia la institución educativa

Se expide la presente solicitud de la parte interesada, para los fines que estime ser conveniente.

Cañete, 26 de junio del 2021



**MARÍA DEL ROSARIO MATEO DUFFO  
DIRECTORA INSTITUCIÓN EDUCATIVA VILLA  
MARÍA SCHOOL**

## Anexo N° 09: Solicitud permiso para aplicar instrumentos de recolección de datos

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

### SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Señora directora:

**MARÍA DEL ROSARIO MATEO DUFFO**  
**DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA VILLA MARIA SCHOOL DE**  
**CAÑETE**

Presente. –

Nosotras, **Fatima Bautista Marquezada** identificada con DNI N° 70473620 y **Carolay Arias Vargas**, identificada con DNI N° 49397551, domiciliadas respectivamente en Urb. Villa Cañete Mz. C y Pan. Sur Km. 145 - Sector Viales, distrito de San Vicente, provincia de Cañete y departamento Lima, con el debido respeto me presento y expongo

Que, en nuestra condición de Bachiller en administración y negocios internacionales, las suscritas han presentado un proyecto de investigación titulado: **“CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL NIVEL INICIAL EN LA I.E.P. VILLA MARÍA SCHOOL, CAÑETE 2021”**, para obtener el Título Profesional en ADMINISTRACIÓN.

Motivo por el cual, solicitamos su autorización y las facilidades para la aplicación de instrumentos de recolección de datos validados, que consta de un cuestionario (formulario virtual) dirigido a los padres de familia del nivel inicial de la institución educativa.

Por lo expuesto:

Esperando acceder a nuestra solicitud por ser de justicia, me suscribo de usted no sin antes expresarle la muestra de consideración y estima personal.

Cañete, 05 de agosto del 2021

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firma  
Apellidos y nombre:  
Bautista Marquezada, Fátima Anamilé

D.N.I: 70473620

\_\_\_\_\_  
Firma  
Apellidos y nombre:  
Arias Vargas, Carolay Briguitte

D.N.I: 48397551

## Anexo N° 10: Autorización permiso para aplicar instrumentos de recolección de datos



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

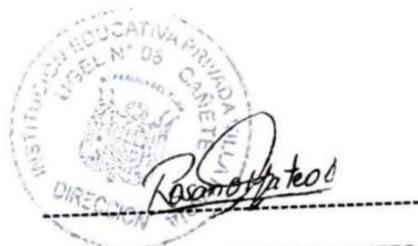
**LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA VILLA MARÍA SCHOOL DE CAÑETE, QUE SUSCRIBE LA PRESENTE:**

### **AUTORIZA:**

La aplicación de Instrumentos de Recolección de Datos del Proyecto de Investigación de las BACHILLERES FATIMA BAUTISTA MARQUEZADA Y CAROLAY ARIAS VARGAS, identificadas con DNI N° 70473620 y DNI N° 49397551 respectivamente, Titulado: **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DEL NIVEL INICIAL EN LA I.E.P VILLA MARÍA SCHOOL, CAÑETE 2021"**, como parte del desarrollo de la Tesis, de la Universidad César Vallejos, por lo que se autoriza la aplicación de instrumentos de recolección de datos validados, que consta de un cuestionario (formulario virtual), a los padres de familia del nivel inicial de la institución educativa.

Se expide la presente solicitud de la parte interesada, para los fines que estime ser conveniente.

Cañete, 10 de agosto del 2021



**MARÍA DEL ROSARIO MATEO DUFFO**  
**DIRECTORA INSTITUCIÓN EDUCATIVA VILLA**  
**MARÍA SCHOOL**