

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO ESCUELA DE POSGRADO
Maestría en Administración con Mención en Gerencia Empresarial



Tesis

**Calidad del servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en una I.E.P. de
Chiclayo**

Para obtener el grado académico de:

Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial

Autor:

Lic. Bances Anteparra Julio Mario

<https://orcid.org/0000-0003-3193-1556>

Asesor:

Dr. José Humberto Becerra Santa Cruz

<https://orcid.org/0000-0002-9376-942X>

Lambayeque, Perú

2026

2026

Calidad del servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo



Bances Anteparra, Julio Mario
Autor

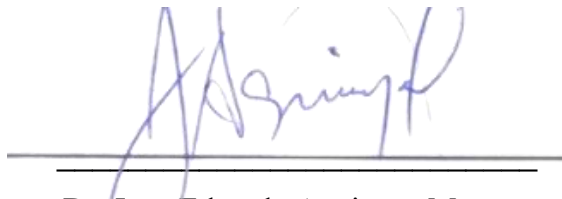


Dr. Becerra Santa Cruz, José Humberto
Asesor

Tesis presentada para optar el grado académico de:

Maestro en administración con mención en gerencia empresarial.

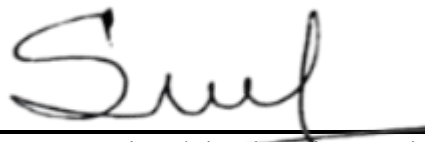
Aprobado por:



Dr. Juan Eduardo Aguinaga Moreno
Presidente del jurado



Dr. Abdel Javier Flores Olivos
Secretario del jurado



Dra. Sonia Alejandra Liza Zatti
Vocal del jurado

Lambayeque, Perú

2026

Acta de Sustentación





UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS – UNIDAD DE POSTGRADO

Siendo las 17:00 pm. del día 08 de enero del 2026, en la sala de sustentaciones de la FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES de la UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, se reunieron los miembros de jurado designados mediante Resolución N°915-2023-EPG de fecha 26 de setiembre de 2023 y su modificación RESOLUCIÓN N°1427-2025-UNPRG-FACEAC-D/JAM de fecha 07 de agosto de 2025 conformado por:

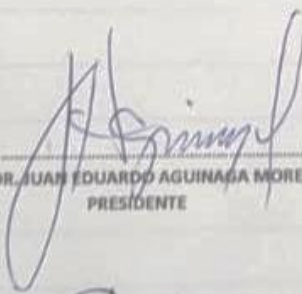
PRESIDENTE:	DR. JUAN EDUARDO AGUINAGA MORENO
SECRETARIO (A):	DR. ABDEL JAVIER FLORES OLIVOS
VOCAL	DRA. SONIA ALEJANDRA LIZA ZATTI
ASESOR	DR. JOSE HUMBERTO BECERRA SANTA CRUZ

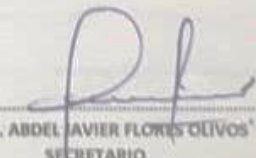
Con la finalidad de evaluar la tesis titulada "CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA DE CHICLAYO", presentado por el tesista JULIO MARIO BANCES ANTEPARRA, sustentación que es autorizada mediante Resolución N°005-2026-UNPRG-FACEAC-D/JAM de fecha 5 de enero de 2026.

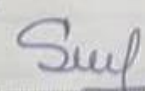
El presidente del jurado autorizó el acto académico y después de la sustentación, los señores miembros del jurado formularon las observaciones y preguntas correspondientes, las mismas que fueron absueltas en forma Satisfactoria o por el (la) sustentante quien obtuvo 17 Puntos que equivale al calificativo Buena.

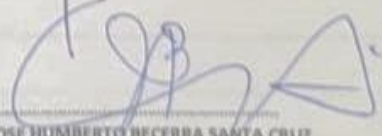
En consecuencia, el (la) sustentante queda apto (a) o no apto (a) para obtener el grado académico de MAESTRO(A) EN ADMINISTRACION CON MENCION EN GERENCIA EMPRESARIAL.

Siendo las horas del mismo día se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.


 DR. JUAN EDUARDO AGUINAGA MORENO
PRESIDENTE


 DR. ABDEL JAVIER FLORES OLIVOS
SECRETARIO


 DRA. SONIA ALEJANDRA LIZA ZATTI
VOCAL


 DR. JOSE HUMBERTO BECERRA SANTA CRUZ
ASESOR

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo; Dr. José Humberto Becerra Santa Cruz, usuario revisor de tesis

☒

Trabajo de suficiencia profesional ☐ y/o Trabajo académico

Titulado Calidad del servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo

Cuyo autor(es) es: Lic. Bances Anteparra, Julio Mario; con DNI N° 16758575; declaro que la evaluación por el programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud 17% verificables en el resumen del reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó el reporte y concluyo que cada una de las coincidencias dentro del porcentaje de similitud no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos,

Se cumple con adjuntar el recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 19 de diciembre del 2024



Dr. Becerra Santa Cruz, José Humberto

16460593

Asesor

Reporte de Informe de similitud de Turnitin

2T Julio BA

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%	18%	9%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.umch.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	archive.org Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	



Dr. Becerra Santa Cruz, José Humberto

16460593

Asesor

<1 %

10 repositorio.upn.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

11 repositorio.untumbes.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

12 "Globalización e interconexión procesos
claves entre naciones para el logro de los
objetivos de desarrollo sostenible (ODS)",
Alianza de Investigadores Internacionales
SAS, 2024
Publicación

<1 %

13 www.lareferencia.info
Fuente de Internet

<1 %

14 repositorio.usanpedro.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

15 docplayer.es
Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Dr. Becerra Santa Cruz, José Humberto

16460593

Asesor

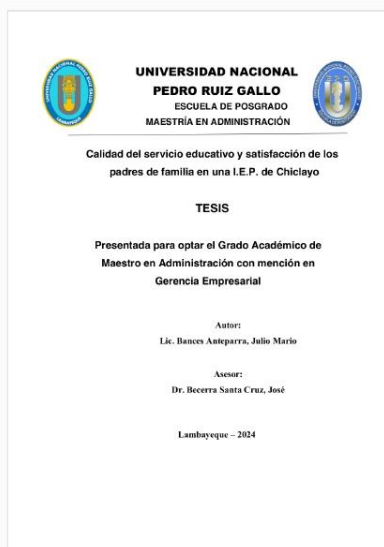


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Julio Bances Anteparra
Título del ejercicio: Tesis maestría
Título de la entrega: 2T Julio BA
Nombre del archivo: 2_T_Julio_Bances_A.docx
Tamaño del archivo: 252.18K
Total páginas: 59
Total de palabras: 12,361
Total de caracteres: 71,579
Fecha de entrega: 19-dic.-2024 04:26p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2555033944



UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

Calidad del servicio educativo y satisfacción de los
padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo

TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de
Maestro en Administración con mención en
Gerencia Empresarial

Autor:
Lic. Bances Anteparra, Julio Mario

Asesor:
Dr. Becerra Santa Cruz, José

Lambayeque - 2024

Derechos de autor 2024 Turnitin. Todos los derechos reservados.



Dr. Becerra Santa Cruz, José Humberto
16460593
Asesor

Dedicatoria

A Dios por darme la vida, a mi esposa Norma y a mis hijas María José y Ana Belén, que me inspiran para continuar dando valor a la vida.

Agradecimiento

A las personas que, sin nombrarlas, me apoyaron en el desarrollo de esta investigación, y me procuraron su aliento.

Un agradecimiento especial a mi asesor, el Dr. José Humberto Becerra Santa Cruz, por su apoyo constante y por las orientaciones brindadas para el desarrollo de la investigación.

Índice general

Hoja de Jurado.....	ii
Acta de sustentación.....	iii
Constancia de verificación de originalidad.....	iii
Reporte de similitud.....	v
Recibo digital.....	vii
Dedicatoria.....	vii
Agradecimiento.....	ix
Índice general.....	ix
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1
I. DISEÑO TEÓRICO	20
1.1 Revisión de antecedentes.....	6
1.2 Bases teóricas	9
1.3. Bases conceptuales	30
1.4. Operacionalización de variables	31
1.5. Hipótesis	19
II. DISEÑO MÉTODOLÓGICO	20
2.1. Tipo de Investigación	20
2.2. Método de investigación.....	20
2.3. Diseño de contrastación.....	20
2.4. Población y muestra de estudio	21
2.5. Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales para la recolección de datos.....	22
2.6. Procesamiento y análisis de datos	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	32
V. CONCLUSIONES	435
RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS	50

ANEXOS	44
--------------	----

Índice de tablas

Tabla 1 Cantidad de padres de familia de una Institución Educativa Privada de Chiclayo.	214
Tabla 2 Prueba de normalidad	39
Tabla 3 Relación de la calidad de servicio y la satisfacción de padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo	40
Tabla 4 Relación de la fiabilidad y la satisfacción de padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo	41
Tabla 5 Relación de la seguridad y la satisfacción de padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo	41
Tabla 6 Relación los elementos tangibles y la satisfacción de padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo	292
Tabla 7 Relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción de padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo	293
Tabla 8 Relación de la empatía y la satisfacción de padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo	303

Índice de figuras

Figura 1 Sexo de los padres de familia encuestados en la investigación	236
Figura 2 Ingreso económico de los padres de familia encuestados en la investigación...	237
Figura 3 Nivel de estudios de los padres de familia encuestados en la investigación.....	37
Figura 4 Profesión de los padres de familia encuestados en la investigación	38
Figura 5 Niveles de la variable calidad de servicio en una Institución educativa privada de Chiclayo.....	38
Figura 6 Niveles de satisfacción de padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo.....	39

RESUMEN

Esta investigación tuvo como propósito principal determinar la relación que existe entre las variables calidad de servicio educativo y satisfacción de los padres de familia de una I.E. Privada de Chiclayo aplicando el modelo SERVQUAL. El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo de tipo aplicativo, con un nivel descriptivo, correlacional, y diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por los 698 padres de los tres niveles educativos. La muestra estuvo representada por 103 padres de familia. La técnica fue la encuesta, y el instrumento un cuestionario para cada variable. Los resultados obtenidos en el análisis descriptivo, en relación al nivel de calidad de servicio educativo de la I.E.P. arrojaron una prevalencia de 77% en nivel alto, y el nivel de satisfacción de los padres de familia presentó un 73% también en un nivel alto. Los resultados obtenidos a través de Rho de Spearman revelaron un valor $\rho = 0,879$ y un p-valor de 0,000, menor al umbral establecido de 0,05. Se concluye que entre la variable calidad de servicio educativo y la variable satisfacción de padres de familia existe una correlación positiva significativamente alta.

Palabras claves: Satisfacción del padre de familia, Calidad de servicio educativo, Expectativa.

ABSTRACT

The main purpose of this research was to determine the relationship between the variables of quality of educational service and satisfaction of the parents of a private school in Chiclayo by applying the SERVQUAL model. The study was conducted using a basic quantitative approach, with a descriptive, correlational level, and a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 698 parents from the three educational levels. The sample was represented by 103 parents. The technique was the survey and the instrument was a questionnaire for each variable. The results obtained in the descriptive analysis in relation to the level of quality of educational service of the I.E.P. They showed a prevalence of 77% at a high level, and the level of satisfaction of parents was also at a high level of 73%. The results through Spearman's Rho revealed a rho value = 0.879 and a p-value of 0.000, lower than the established threshold of 0.05. It is concluded that there is a significantly high positive correlation between the variable quality of educational service and the variable satisfaction of parents.

Keywords: Parent satisfaction, quality of educational service, expectation

INTRODUCCIÓN

La educación forma parte esencial de la vida del hombre. Es un proceso que transita en todas las etapas y merece por tanto especial atención. La educación como un servicio por parte de las instituciones educativas, debe apuntar a una mejora constante para cumplir con las expectativas de los usuarios de tal modo que se logre satisfacción por el servicio recibido (Çevik & Çakir, 2023).

Es así que, la calidad de un servicio resulta de la relación entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones. Cuando se logra cumplir las expectativas, la calidad de un servicio se percibe como satisfactoria, por el contrario cuando no se logra cubrir las expectativas se produce un desencanto y, si las expectativas son superadas el cliente o consumidor manifestará una sensación de agrado (Untaru et al., 2017).

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] (2021), la educación de calidad debe garantizar el acceso, la equidad y la pertinencia en la formación de los estudiantes, asegurando además la satisfacción de los actores implicados, entre ellos los padres de familia (PPFF).

En el caso de las instituciones educativas la gestión escolar se ha asumido con mayor interés procurando una apropiada organización interna (Lucero-Tello et al., 2024). De alguna manera la gestión educativa tiene sus raíz en la administración siendo un ámbito que necesita ser atendido para reforzar sus características propias y particulares (Flores, 2021)

Así se entiende que, la educación debe darse en todos los aspectos, donde los padres vean a sus hijos desarrollarse y obtener oportunidades en el futuro en una carrera o industria que les permita vivir una vida digna (Cantos y Reyes, 2018). Una buena gestión educativa conduce a una calidad educativa de éxito, significando que una organización planifique, organice, ejecute eficazmente actividades, acciones y evalúe procesos inconclusos en la comunidad, la administración, la enseñanza y la retroalimentación educativa (Flores, 2021).

Díaz & Villafuerte (2022), consideran que para planificar estratégicamente se debe seguir una secuencia de pasos para llegar hacia un fin. Por ello, es importante un análisis exhaustivo de factores internos y externos (FODA) de modo que las organizaciones puedan

evaluar y proponer objetivos estableciendo así su misión y visión. Para lograr este objetivo se debe considerar una administración eficaz y de calidad (Navarro & Rosabal, 2018).

Las instituciones educativas hoy en día, han centrado su atención en la gestión escolar para conseguir una eficiente organización interna. Si la gestión no es llevada de forma adecuada podría ocasionar carencias de tipo académico, perjudicando así el desempeño de la organización, comprendiendo que, afecta directamente a la calidad educativa que se brinda (Lucero, et al., 2024).

A nivel internacional, Hanna et al (2021), reconocen que, un buen nivel de servicio educativo llegará a influir en la satisfacción de los padres de los estudiantes. Por ello se debe considerar que la calidad de servicio educativo en sus componentes diversos va a determinar el número de nuevos ingresos de estudiantes. (Arigata et al., 2022)

La investigación realizada en México, por Montero y Cantón (2020), en su artículo analizaron la satisfacción de estudiantes y padres con las escuelas privadas en Xalapa, México. Se identificaron factores claves como la calidad académica, la comunicación con la institución y los servicios adicionales. Aunque los clientes valoran la enseñanza y la atención recibida, existen áreas de mejora en transparencia de costos y personalización del servicio. La investigación concluyó indicando que la satisfacción no depende solo del nivel educativo, sino de una experiencia integral que incluya buen trato, infraestructura adecuada y confianza en la institución.

Dentro de Colombia, el Ministerio de Educación Nacional (MEN) publicó un informe en 2022 que analiza la calidad en instituciones educativas. Según este informe, consolidar la alianza familia-escuela busca dinamizar el trabajo conjunto entre las familias y las instituciones educativas con el fin de promover el desarrollo integral de niños y adolescentes. Este estudio identificó una correlación de la calidad percibida por los familiares y la percibida por el docente (medida por sus métodos pedagógicos) (Informe de Gestión, 2022).

Asimismo, un estudio realizado en la Institución Educativa Mundo Hispano de Guayaquil, Ecuador en 2019, obtuvo un $p=0.962$; esto indica que existe una correlación positiva muy alta, el autor expresa que cuando mayor sea la calidad del servicio que presta la institución educativa aumentará el nivel de satisfacción de los padres de familia (Feijoo, 2019).

En un estudio realizado en la Dirección General de Servicio Social y Prácticas de la Universidad de Colima, México, para evaluar la calidad de los servicios administrativos, se encontró que los usuarios valoraban la calidad del servicio en las dimensiones elementos tangibles y empatía, concluyendo en que el 61% de la calidad del servicio se explica por estas dos dimensiones (Barragán et al., 2021).

En el Perú, la realidad del servicio educativo privado no dista mucho de las tendencias observadas a nivel internacional. Sin embargo, se presentan características particulares que agravan el enfoque de insatisfacción de los familiares. Según el estudio de López y Rivera (2022), más del 60% de los familiares de los estudiantes del norte del país consideran que la diferencia entre la calidad y el costo es demasiada significativa. Esto se refleja en aspectos como la limitada capacitación docente, la insuficiencia de recursos tecnológicos y su infraestructura deficiente. Además, las organizaciones educativas enfrentan críticas relacionadas una comunicación ineficaz con las familias.

El estudio de Angulo (2021) centrado en una I.E.P. perteneciente a Puente Piedra en 2021, determinó una positiva correlación alta entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, con una correlación de Spearman de 0.869, junto a un valor $p < 0.05$.

Al no atenderse de manera adecuada los requerimientos educativos, las I.E.P. encuentran una oportunidad para ofrecer este servicio tratando así de satisfacer la demanda insatisfecha; sin embargo, la oferta del servicio educativo debe dar respuestas a los requerimientos reales de los usuarios, cuya demanda se caracteriza por ser más exigente en el aspecto de calidad del servicio esperado. De aquí, que la oferta se presente diversa en opciones para responder de una u otra forma a lo que demandan quienes requieren del servicio (Castillo, 2021).

Investigar la calidad del servicio en las instituciones educativas es una preocupación constante en el sistema educativo actual. Esta tarea es especialmente relevante para aquellos responsables de planificar y dirigir el futuro de las instituciones de educación superior, particularmente en el sector público. (Barragán et al., 2021).

La insatisfacción de los familiares respecto a la calidad dentro de las instituciones educativas puede explicarse por una combinación de factores estructurales y de gestión. Entre las principales causas identificadas están la falta de un liderazgo eficiente, la

restricción en la aplicación de estrategias orientadas a asegurar un progreso constante. Barragán et al., (2021) señalan que muchas instituciones privadas no priorizan la capacitación continua de su personal docente, lo que resulta en métodos pedagógicos desactualizados y poco efectivos.

Así mismo, la capacitación insuficiente de los docentes, donde son actores clave en el proceso educativo, y su formación tiene un impacto directo en la calidad de la enseñanza.

Se espera que las instituciones privadas ofrezcan un entorno físico y tecnológico de alto nivel, en la práctica, muchas de estas enfrentan limitaciones en infraestructura y recursos. Según Farias et al. (2025), la falta de espacios adecuados y de herramientas tecnológicas modernas dificulta la realización de metodologías activas y afecta el enfoque de la calidad de servicio. La calidad educativa es evaluada por los padres no solo en términos de los resultados académicos, sino también en función de valores agregados como el desarrollo socioemocional, la formación en valores y la atención personalizada. Ávila (2023) afirma que, cuando estas expectativas no se cumplen, se genera una brecha entre lo esperado y lo recibido, lo que incrementa los niveles de insatisfacción.

Es en este contexto donde la Institución Educativa Privada objeto de estudio, en su propósito de satisfacer a los padres de familia como usuarios indirectos del servicio educativo, percibe el servicio brindado como un servicio de calidad, desconociendo objetivamente si el nivel de satisfacción es el que esperan los usuarios.

Ante la situación expuesta nos formulamos la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de una Institución Educativa de Chiclayo?

El objetivo general de la investigación es: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de los padres de familia de una I.E.P. de Chiclayo y, como objetivos específicos:

- Evaluar el nivel de percepción de la calidad de servicio educativo en una I.E.P. de Chiclayo.
- Describir el nivel de percepción de satisfacción de los PPFF en una I.E.P. de Chiclayo.
- Establecer la relación de la dimensión Fiabilidad con la Satisfacción de los PPFF en una I.E.P. de Chiclayo.

- Determinar la relación de la dimensión Seguridad con la Satisfacción de los PPFF en una I.E.P. de Chiclayo.
- Demostrar la relación de la dimensión Elementos Tangibles con la Satisfacción de los PPFF en una I.E.P. de Chiclayo.
- Identificar la relación de la dimensión Capacidad de Respuesta con la Satisfacción de PPFF de Familia en una I.E.P. de Chiclayo.
- Determinar la relación de la dimensión Empatía con la Satisfacción de los PPFF en una I.E.P. de Chiclayo.

Justificación de la investigación

Este estudio se justifica porque se eligió un modelo para medir la calidad del servicio que presta la institución educativa, como el SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), que mide las expectativas de los usuarios de un servicio y contrasta las mediciones con las percepciones en sus distintas dimensiones como fundamento para desarrollar la investigación (Bustamante et al., 2019)

En este estudio se analizaron teorías sobre gestión y satisfacción como fundamento para desarrollar la investigación. Desde una perspectiva práctica, servirá para otros estudios respecto a las variables estudiadas en contextos diferentes. Desde una perspectiva metodológica, se sigue un proceso de investigación para encontrar relaciones entre variables y así identificar constantes como estructuras recién descubiertas.

CAPITULO I: DISEÑO TEÓRICO

1.1 Revisión de antecedentes

Se revisaron investigaciones relacionadas al tema como las de Bokayev et al. (2021) en Kazajstán, realizaron un estudio para examinar los beneficios y desventajas asociadas al aprendizaje. La muestra fue de 31,300 padres encuestados y entrevistas a 65 padres. Estas respuestas se utilizaron para construir varios modelos de regresión para comprender de la mejor manera como los PPFF perciben la calidad educativa del aprendizaje en las circunstancias actuales. Los resultados determinan que la edad de los PPFF y el nivel de ingresos económicos están correlacionados positivamente, y el grado de satisfacción con el aprendizaje, y el número de niños en una familia está relacionado negativamente con la satisfacción y el aprendizaje por parte de los padres.

En Malasia, Ling et al. (2019) realizaron una investigación para determinar la satisfacción de los padres con relación a la calidad del servicio de un jardín de infancia privado en Kuching. Se aplicaron cinco dimensiones del método SERVQUAL. En total se distribuyeron 400 cuestionarios a los encuestados. En esta investigación, la Correlación de Pearson muestra que las cinco dimensiones de SERVQUAL tienen una relación positiva con la satisfacción. Para determinar el mejor predictor que contribuye a la satisfacción de los padres, se utilizaron regresiones lineales múltiples. Los resultados sugieren que los operadores de jardines de infancia privados hacen más hincapié en garantizar una comunicación continua con los padres. Los profesores desempeñan un papel importante, ya que deben informar y preguntar periódicamente a los padres para comprender la situación de cada niño. Se sugiere a los maestros que respondan con prontitud a las necesidades de los niños y hagan esfuerzos para abordarlas.

En Indonesia, Arigata et al. (2022) examinaron los efectos de la calidad, la percepción del precio y la confianza en la satisfacción de los padres de los estudiantes de Kartika Mandala Kindergarten Denpasar. La población fueron los padres de los alumnos en los últimos 5 años, del 2016 al 2020 un total de 277 alumnos. La técnica de muestreo utilizó un muestreo aleatorio estratificado proporcional de modo que se utilizaron como muestras 56 personas. Los investigadores utilizaron análisis lineal múltiple, prueba de supuestos clásicos, prueba t y prueba F. Posteriormente, se encuentra que la calidad, el precio y la confianza influyen de manera significativa y positiva en la satisfacción.

En Vietnam, Nguyen et al. (2021) se propusieron investigar la influencia de la calidad entre la evaluación de la educación básica y lealtad de los PPFF. Analizó los datos mediante ecuaciones estructurales recopilados de 209 padres. Los resultados mostraron que, al igual que en investigaciones anteriores, la satisfacción es el determinante más fuerte. La actitud y el comportamiento fueron los únicos componentes de la calidad educativa básica que tuvieron un impacto directo en la lealtad. El resultado indica una relación entre competencia, currículo y calidad educativa básica la cual está mediada por la calidad y la satisfacción transformadora.

En Ecuador Vera (2020) llevó a cabo un estudio que tuvo un enfoque cuantitativo y diseño tipo correlacional. 36 padres de familia de 8vo y 9no año conformaron la muestra. Aplicó el cuestionario como instrumento. Los resultados determinaron un $Rho = 0.493^{**}$ y una $Sig. = 0.002 < 0.01$ y concluye indicando que existe una correlación media entre las variables.

En Ecuador, Ramos (2020) desarrolló una investigación de tipo correlacional y diseño no experimental. Con una muestra de 179 padres de familia. Los datos se recabaron por medio de una encuesta. Los resultados arrojaron que el 70.1% de los PPFF percibieron que hay un alto nivel alto de calidad de servicio y el 29.9 expresó que es nivel regular. Así mismo arroja un valor de $p = 0,040$. Esto indicó que no aparece ninguna correlación entre las variables.

Así mismo se revisaron investigaciones nacionales como las de Matos (2022) en Lima, que realizó un estudio de diseño no experimental, de tipo correlacional y básico. Con una muestra de 100 PPFF. Utilizó un cuestionario como instrumento. Los resultados arrojaron un 71% de satisfacción con nivel alto, 24% con nivel bajo y un 5% de nivel, un $Rho = 0,833$ y un $p = 0,000$ determinando una correlación de índice alto entre las variables.

En Trujillo, Castillo (2021) realizó un estudio cuantitativo, de tipo correlacional, junto con un diseño no experimental. Con una muestra conformada por 88 PPFF. El instrumento aplicado fue una adaptación del modelo Servqual para medir las variables. Los resultados arrojaron un $Rho = 0.797$ y un $p = 0,001$. Concluyendo con una relación positiva y alta, entre las variables.

En Oxapampa, Enríquez (2021) realizó una investigación para determinar la relación entre la calidad y la satisfacción de PPFF, en donde se utilizó un diseño no experimental, además de emplear métodos correlacionales, descriptivos y cuantitativos.

Con una muestra de 110 PPFF de instituciones primarias y secundarias, los datos obtenidos a través de cuestionarios ayudaron a comprender la satisfacción en la enseñanza en las instituciones al momento de brindar los servicios. Los resultados arrojaron un $Rho = 0.409$ y $p = 0,00$ concluyendo que existe un nivel moderado en la relación entre las variables.

Bermúdez (2020), en Lima realizó una investigación para identificar la relación entre la satisfacción y calidad en la institución perteneciente a la región del Callao. El diseño fue no experimental y de tipo correlacional, transversal. 200 PPFF conformaron la muestra, con edades entre 20 y 67 años. Se utilizó como instrumentos la escala ESGEP y la Escala Servqual. El resultado arrojó $p=0,001$ y concluye indicando una significativa y directa relación entre las variables.

Orcón (2021) realizó un estudio con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional, y métodos hipotético-deductivos. La muestra del estudio estuvo formada por 72 PPFF que completaron un cuestionario en línea. Los resultados arrojaron que el 69,5% de los PPFF encuestados indican que están de acuerdo con los servicios educativos y el 76,4% de los padres encuestados están muy satisfechos con el proceso educativo. Los resultados arrojaron un $Rho = 0,782$ p valor = 0,000. Concluye indicando que existe una correlación entre las variables.

A nivel regional se revisaron estudios como los de Ynga (2023) en Chiclayo, quien realizó una investigación una muestra de 215 usuarios y utilizó como instrumento al cuestionario. Se obtuvieron resultados que arrojaron que el 63% de usuarios indicaron que se posee una calidad buena y un 63.3% indicó una satisfacción buena. Los resultados arrojaron un $p=0,000$ y $Rho = 0,542$. Concluyendo que encontramos una significativa relación en un nivel alto entre las variables.

Gálvez (2023) en su investigación cuantitativa y correlacional utilizó una muestra conformada por 48 estudiantes. Utilizó el cuestionario Servqual como instrumento. Donde los resultados obtenidos fueron de $r = 0,678$ y $p = 0,000$. Con lo cual se concluyó que hay una alta relación entre las variables.

Cabrera (2022) en Monsefú, desarrolló una investigación de tipo correlacional. La muestra fueron 30 padres de familia y se aplicó dos cuestionarios como instrumentos con un grado de confiabilidad alta. En donde se utilizó el programa de procesamiento de datos Spss. Los resultados arrojaron que el 80% manifestaron que existe una calidad de servicio

regular a baja. En el análisis inferencial obtuvo un $Rho=0,661$ y un $p=0,000$. Concluyendo que hay una significativa moderada y directa relación entre las variables.

1.2 Bases teóricas

1.2.1. Variable Calidad de servicio

La calidad en el contexto educativo es un concepto que describe los procesos de aprendizaje, enseñanza, la gestión institucional y los resultados obtenidos. Según la UNESCO (2021), la calidad educativa implica no solo el acceso a la educación, sino también garantizar que esta sea inclusiva, equitativa e impulse el crecimiento de competencias y habilidades. Esto recalca la importancia de un enfoque integral que contemple eficacia, pertenencia y equidad del sistema educativo.

Por otra parte, la calidad en educación es la capacidad de lograr los objetivos de aprendizaje y desarrollo integral. De acuerdo con Ehlers (2020), la calidad en este ámbito se refiere al diseño y la implementación de procesos educativos que estén alineados con los requerimientos de los alumnos y del contexto social. Esto incluye la promoción de aprendizajes significativos, la personalización de la enseñanza y el uso efectivo de la tecnología como herramienta pedagógica.

Asimismo, Tadesse y Gillies (2021) plantean que la calidad educativa debe evaluarse considerando tanto los insumos (infraestructura, materiales didácticos y formación docente) como los procesos (interacciones pedagógicas y estrategias de enseñanza) y los resultados (logros académicos, habilidades socioemocionales y empleabilidad). Desde esta perspectiva, la evaluación de la calidad no se limita a resultados cuantitativos como los puntajes en pruebas estandarizadas, sino que también abarca indicadores cualitativos relacionados con la participación activa y el bienestar de los alumnos.

Además, la calidad educativa está estrechamente vinculada a la innovación y mejora continua. Según Chen (2008), los sistemas educativos deben ser flexibles y adaptativos para responder a los desafíos contemporáneos, como la transformación digital, las demandas del mercado globalizado y la sostenibilidad. Esto implica fomentar la resiliencia, pensamiento crítico y creatividad, a través de metodologías activas y colaborativas que conecten el aprendizaje con problemas del mundo real.

1.2.1.1. Enfoques de calidad educativa

Enfoque centrado en el estudiante

Se debe considerar las expectativas, intereses y necesidades de los estudiantes como punto de evaluación en la calidad y diseño. Ehlers (2020) señala que este modelo promueve una enseñanza personalizada que busca desarrollar competencias clave, como las habilidades emocionales, resolución de problemas y pensamiento crítico. Además, se enfoca en medir el impacto del proceso educativo en términos de satisfacción estudiantil y desarrollo integral.

Enfoque transformacional

El enfoque transformacional, promovido por Chen (2008), va más allá de los resultados académicos y busca que la educación tenga una influencia positiva en cada persona. Este modelo considera que la calidad educativa, debe incluir ser sostenible, equitativa e inclusiva, alineándose con los ODS de la ONU. Se centra en la formación de ciudadanos responsables, críticos y creativos capaces de contribuir al bienestar colectivo.

Modelo de gestión de calidad total (TQM)

Está inspirado en teorías empresariales, aplica principios de mejora continua al contexto educativo. Según Tadesse y Gillies (2021), este enfoque busca involucrar a todos los participantes educativos en un proceso participativo de evaluación y mejora. El objetivo es garantizar que cada elemento del sistema educativo contribuya a alcanzar los estándares de calidad establecidos.

1.2.1.2. Factores Determinantes de la Calidad del Servicio Educativa

La calidad de los servicios educativos depende de múltiples factores que interactúan para garantizar que el aprendizaje y la enseñanza sean efectivos, inclusivos y sostenibles. Estos factores pueden clasificarse en áreas clave como los recursos disponibles, la gestión institucional, la formación docente y la satisfacción de beneficiarios.

1.2.1.3. Infraestructura y Recursos Materiales

La calidad de los servicios educativos está influenciada por la infraestructura disponible, como edificios adecuados, aulas equipadas, laboratorios, bibliotecas y acceso a tecnología. Según Tadesse y Gillies (2021), la disponibilidad de recursos materiales es esencial para fomentar el aprendizaje, especialmente en contextos donde las condiciones físicas afectan directamente el desempeño de los estudiantes y docentes. Por ejemplo, el acceso a tecnologías digitales y conectividad es cada vez más crucial para garantizar una enseñanza adaptada a las demandas contemporáneas.

1.2.1.4. Gestión y Liderazgo Institucional

La gestión eficiente de las instituciones educativas es otro factor crítico. Chen (2008) subraya que el liderazgo efectivo, basado en una visión clara y en la capacidad de movilizar recursos humanos y materiales, resulta esencial para garantizar un servicio educativo de calidad. Esto incluye prácticas como la planificación estratégica, la supervisión de los procesos pedagógicos y la rendición de cuentas.

1.2.1.5. Relevancia y Pertinencia del Currículo

Un currículo que satisfaga los requerimientos de la sociedad en el enfoque laboral es importante para asegurar la calidad educativa. Ehlers (2020) señala que un diseño curricular que integre competencias para la vida, habilidades digitales y valores éticos para preparar de una mejor manera a los estudiantes y enfrenen desafíos complejos, para contribuir al desarrollo social y económico.

1.2.1.6. Participación y Satisfacción de los Usuarios

La satisfacción y percepción de los estudiantes, familias y otros actores educativos son indicadores clave para la calidad de los servicios educativos. Según Parasuraman et al. (1988), evaluar las expectativas y experiencias de los usuarios permite determinar aspectos a mejorar y personalizar los servicios educativos.

1.2.1.7. Equidad e Inclusión

La equidad y la inclusión son pilares esenciales para asegurar que todos los estudiantes, sin importar sus condiciones socioeconómicas, culturales o de género, tengan acceso a una educación de calidad. Según la UNESCO (2021), los sistemas educativos que priorizan la equidad no solo reducen las desigualdades, además, contribuyen a fortalecer la cohesión social y a impulsar el desarrollo sostenible.

1.2.1.8. Evaluación y Mejora Continua

El establecimiento de sistemas de evaluación eficaces es fundamental para supervisar la calidad educativa. Esto incluye tanto evaluaciones internas, como encuestas de satisfacción y autoevaluaciones institucionales, como externas, a través de pruebas estandarizadas y auditorías. Tadesse y Gillies (2021) enfatizan que un enfoque basado en el desarrollo continuo permite ajustar los distintos procesos educativos en tiempo real, respondiendo a las demandas cambiantes del entorno.

1.2.1.9. La calidad en los servicios educativos en el Perú

El aspecto de la calidad ha sido un tema de amplio debate, ya que afecta directamente el desarrollo social y económico del país. Según el Ministerio de Educación, el acceso a la educación básica ha mejorado significativamente en las últimas décadas, pero persisten grandes brechas en términos de calidad, especialmente en áreas rurales y comunidades indígenas. Factores como la infraestructura deficiente, la falta de materiales educativos adecuados y la insuficiente formación docente son elementos que limitan el progreso hacia una educación equitativa y de calidad.

1.2.2. Variable satisfacción de padres de familia

La satisfacción, en el contexto educacional y familiar, es un concepto amplio que integra dimensiones emocionales, cognitivas y conductuales, relacionadas con la percepción de bienestar, cumplimiento de expectativas y calidad de experiencias vividas en estos entornos. La satisfacción en estos ámbitos se define como el grado en que las expectativas y necesidades de los individuos que se cumplen en relación con los recursos, interacciones y resultados asociados a su participación en dichos contextos (Álvarez y Hernández, 2024).

En el aspecto de educación la satisfacción se relaciona estrechamente con el bienestar de los alumnos y su la calidad de aprendizaje. Esta percepción incluye factores como el apoyo del profesorado, las relaciones interpersonales en el aula, la relevancia del currículo y las oportunidades de participación. Según Álvarez y Hernández (2021), la satisfacción educativa es un predictor clave del compromiso educativo, Los autores destacan que cuando los alumnos captan que sus requerimientos emocionales y académicos son contemplados, se incrementa su disposición para resolver problemas y aprender.

En el contexto familiar, la satisfacción está asociada con la calidad de las relaciones interpersonales, el apoyo emocional y la resolución de problemas. Las relaciones familiares armoniosas son clave para promover el desarrollo emocional y social de las personas. Millán y Esteinou (2020) definen la satisfacción familiar como una experiencia subjetiva de bienestar derivada de la interacción con los miembros del núcleo familiar, influenciada por factores como la comunicación efectiva, el cumplimiento de roles y el apoyo mutuo. En este sentido, el nivel de las interacciones familiares desempeña un papel central en la formación de un ambiente que propicie el desarrollo personal y emocional de sus integrantes.

Además, la interacción entre la satisfacción educativa y familiar es crucial, ya que ambos contextos están interrelacionados e influyen en el desarrollo integral. Estudios recientes muestran que un entorno familiar positivo puede compensar las deficiencias en el ámbito educativo, mientras que una experiencia educativa satisfactoria puede contribuir al fortalecimiento de las dinámicas familiares (Mendoza y Cárdenas, 2022).

1.2.2.1. Factores que influyen en la percepción de satisfacción

La percepción de satisfacción, tanto en contextos educativos como familiares, está influenciada por diversos factores que interactúan de manera compleja. Estos factores pueden agruparse en tres categorías principales: individuales, contextuales y relacionales. Cada uno de ellos contribuye de manera significativa a la evaluación subjetiva de bienestar y cumplimiento de expectativas en estos entornos.

El entorno físico y social en el que se desarrollan las actividades también impacta significativamente la percepción de satisfacción. En el ámbito educativo, elementos como la infraestructura, los recursos disponibles y la organización del currículo son determinantes. Un entorno bien estructurado, con recursos adecuados favorece una percepción positiva (Millán y Esteinou, 2020).

Las interacciones con los demás son uno de los componentes más significativos de la percepción de satisfacción. En el contexto educativo, la calidad de la relación entre estudiantes y profesores desempeña un papel esencial. Los profesores que muestran empatía, apoyo y una comunicación efectiva contribuyen a un mayor nivel de satisfacción entre sus estudiantes (Mendoza y Cárdenas, 2021).

De manera similar, en el ámbito familiar, la calidad de las relaciones interpersonales, el apoyo emocional y la comunicación abierta son claves para la satisfacción familiar. Según Álvarez y Hernández (2024), las familias que fomentan un clima de confianza y respeto generan un mayor bienestar entre sus miembros.

Interacción entre factores, la percepción de satisfacción no puede analizarse de manera aislada; los factores individuales, contextuales y relacionales interactúan de forma dinámica. Por ejemplo, un estudiante con alta motivación intrínseca (factor individual) puede percibir un entorno educativo más satisfactorio, incluso si los recursos disponibles son limitados (factor contextual), siempre que exista un buen apoyo del profesorado (factor relacional).

1.2.2.2. Teorías y enfoques sobre la satisfacción

La Teoría de las Expectativas y las Percepciones (Expectancy-Disconfirmation Theory, EDT) es un marco conceptual que explica cómo la satisfacción se deriva de comparar lo esperado y lo obtenido. Según esta teoría, desarrollada inicialmente por Oliver (1980) y aplicada ampliamente en distintas áreas, la satisfacción depende de tres componentes principales: las expectativas previas, la percepción del desempeño y la disconfirmación.

Las expectativas previas son las creencias o anticipaciones que los individuos tienen antes de una experiencia. Estas pueden formarse a partir de información previa, normas culturales o experiencias anteriores. Por otro lado, la percepción del desempeño se refiere a cómo las personas evalúan lo que han vivido o recibido en un contexto específico. La disconfirmación, elemento central de la EDT, surge al comparar ambas dimensiones: si la experiencia supera las expectativas, se produce una disconfirmación positiva y, con ello, satisfacción; en caso contrario, una disconfirmación negativa conduce a la insatisfacción.

En el ámbito educativo, esta teoría ayuda a explicar cómo los estudiantes evalúan su satisfacción con programas, profesores o recursos. Por ejemplo, Martínez et al. (2020) señalan que cuando las experiencias educativas superan las expectativas de calidad y apoyo, los estudiantes reportan un mayor compromiso académico y bienestar. De manera similar, en contextos familiares.

Aunque efectiva, la EDT no está exenta de críticas. Autores como Wang et al. (2021) sugieren que integrar factores emocionales y valores personales enriquecería su alcance. Sin embargo, sigue siendo una herramienta fundamental para comprender cómo superar las expectativas puede fomentar la satisfacción y el bienestar en diversos contextos.

La Teoría SERVQUAL, desarrollada por Parasuraman et al. (1988), es un modelo utilizado con el fin de evaluar la calidad percibida de los servicios. El cual compara expectativas previas y percepciones obtenidas.

En entornos educativos, SERVQUAL se ha adaptado para determinar la calidad captada por estudiantes, padres y otros interesados respecto al servicio educativo. El aspecto de tangibles incluye la infraestructura, los recursos tecnológicos y la presentación del personal docente. Por su parte, la fiabilidad evalúa la capacidad de cumplir con los compromisos educativos, como la puntualidad y la coherencia en los métodos de enseñanza. La capacidad de respuesta es la disposición del cuerpo educativo para atender los requerimientos de los alumnos, mientras que la seguridad mide la confianza que los

estudiantes sienten en sus profesores y el entorno educativo. Finalmente, la empatía abarca el trato personalizado y la atención a las necesidades individuales.

Aplicar SERVQUAL en instituciones educativas permite determinar aspectos a mejorar y diseñar estrategias con el fin de superar y satisfacer las distintas expectativas de los alumnos. Así, se promueve un entorno educativo más eficaz y centrado en el bienestar del alumnado.

Desde una perspectiva sociocultural, la satisfacción familiar se comprende como un constructo influido por los valores, normas y prácticas culturales que modelan las dinámicas familiares. Este enfoque enfatiza que las expectativas y percepciones sobre la satisfacción no son universales, sino que están profundamente arraigadas en el contexto sociocultural de cada grupo.

Entender la satisfacción familiar desde una perspectiva sociocultural permite abordar su complejidad, integrando el papel de los valores y las interacciones que moldean el bienestar en distintos contextos culturales.

1.2.2.3. Influencia de los niveles socioeconómicos en la satisfacción

La influencia de los niveles socioeconómicos en la satisfacción, tanto a nivel individual como colectivo, es un fenómeno ampliamente estudiado que revela cómo los recursos materiales y las oportunidades disponibles condicionan las percepciones de bienestar y logro. El nivel socioeconómico (NSE) se define comúnmente por variables como los ingresos, la educación y la ocupación, y afecta tanto las expectativas como las experiencias de las personas en diversos contextos, incluidos el educativo y familiar.

En el ámbito educativo, los estudiantes de NSE más altos suelen tener acceso a mejores recursos, como infraestructura, tecnología y programas extracurriculares, lo que aumenta las probabilidades de una experiencia educativa satisfactoria. Según Martínez et al., (2020), las limitaciones económicas pueden generar barreras en el aprendizaje, reducir la motivación y crear disparidades en la calidad de la educación recibida. Por el contrario, cuando las instituciones implementan programas de apoyo, como becas o tutorías personalizadas, se mitigan las brechas de satisfacción vinculadas al NSE.

En el contexto familiar, el NSE influye en la percepción de estabilidad y bienestar. Las familias con recursos limitados enfrentan mayores niveles de estrés relacionados con la inseguridad financiera, que pueden deteriorar la calidad de las relaciones y reducir la satisfacción general (Medina et al., 2024). Sin embargo, el apoyo emocional y la cohesión familiar pueden contrarrestar estos efectos, destacando la importancia de factores relacionales en todos los niveles socioeconómicos.

1.3. Bases conceptuales

Calidad de servicio, la apreciación de los beneficiarios acerca la capacidad de una organización para cubrir los requerimientos mediante sus servicios. Esta percepción compara lo esperado por el cliente y la experiencia recibida (García et al., 2022).

Satisfacción del cliente, la satisfacción del cliente refleja qué tan bien una empresa logra cumplir o superar las expectativas de quienes utilizan sus productos o servicios. Se trata de una percepción basada en la experiencia general que tiene el cliente con la empresa, desde la calidad de los productos hasta la atención recibida (Kotler y Keller, 2006).

Servicio, son las actividades o acciones provistas por una organización hacia sus clientes para satisfacer sus requerimientos. Este tipo de interacción se caracteriza por ser intangible y se basa en la capacidad para ofrecer atención, soporte y experiencia a los clientes (González y López, 2022).

Servicio educativo, son las actividades y procesos organizados por I.E. con la finalidad de apoyar el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes. Este servicio no solo abarca la transmisión de conocimientos, sino que también incluye servicios complementarios a la comunidad y a los padres de familia (Ropa, B. 2014).

Cliente, se define como la entidad que adquiere los servicios ofrecidos por una organización, y cuya satisfacción y lealtad son esenciales para garantizar el éxito y la sostenibilidad del negocio. Este concepto abarca no solo la transacción comercial, sino también la relación que se establece entre el cliente y la empresa, donde la experiencia del cliente es fundamental para la calidad y la percepción determinada por parte del cliente (Kotler y Keller, 2006).

Infraestructura educativa, el conjunto de instalaciones, espacios y recursos que facilitan los procesos de aprendizaje y enseñanza de las I.E. Esta infraestructura no solo incluye los edificios físicos, sino también los servicios básicos y tecnológicos necesarios para generar un entorno favorable para el aprendizaje, favoreciendo el desarrollo académico y personal de los alumnos (Ramos & Huamán, 2021).

Gestión educativa, son las estrategias y procesos que optimizan el funcionamiento y desempeño de las instituciones educativas, asegurando que se alcancen los objetivos pedagógicos y administrativos establecidos. Este enfoque implica la control, dirección, organización y planificación de los recursos disponibles, con el fin de promover entornos

favorables para el desarrollo integral y el aprendizaje de los alumnos (Bermúdez et al., 2020).

Expectativa, se puede definir como la anticipación o creencia que tiene una persona sobre un resultado futuro, influenciada por experiencias previas, necesidades y deseos (Kotler y Keller, 2006).

1.4. Operacionalización de variables

VARIABLE	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad de servicio	Es una medida de la manera en la cual una organización ofrece sus servicios en contraste de las expectativas de sus usuarios. Los clientes adquieren servicios gracias a necesidades específicas (Hoffman y Bateson 2011).	Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido. Interés para solucionar problemas. Culminación del servicio según el cronograma.	Ordinal
		Seguridad	Docentes confiables. Seguridad por parte de los alumnos. Amabilidad en los docentes. Docentes son preparados y capacitados.	
		Elementos tangibles	La I.E. cuenta con equipos y materiales modernos. La I.E. presenta	

			ambientes atractivos. Infraestructura acorde a las exigencias.	
		Capacidad de respuesta	Rapidez en el servicio. Los docentes están prestos a ayudar en todo momento. Los profesores tienen tiempo disponible.	
		Empa tía	Desarrollan atención personalizada. Presenta horarios acordes al tiempo de los padres. Hay preocupación por atender a los padres de familia. Comprenden las inquietudes de los padres de familia.	
Satisfac ción del cliente	Es la sensación de decepción o placer resultado de la comparación de las	Percepciones	Apariencias físicas. Modelos estratégicos. Impresiones	Ordinal

	experiencias de un producto y los beneficios esperados (Kotler y Keller, 2006)		iniciales. Conclusiones de manera apresurada.	
		Expectativas	Críticas y juicios de clientes ajenos. Experiencia previa como cliente. Requerimientos individuales. Necesidades personales.	

1.5. Hipótesis

Ha: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de una I.E.P de Chiclayo.

Ho: No existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de una I.E.P de Chiclayo.

CAPITULO II: DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de Investigación

Tipo

Es aplicativa, practica, ya que aplica las teorías existentes, para encontrar la correlación de las variables estudiadas. (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño.

Presenta un diseño no experimental, porque no se manipularon las variables, solo se observaron los hechos tal y como se dieron en su contexto, para su análisis (Hernández y Mendoza, 2018).

Enfoque

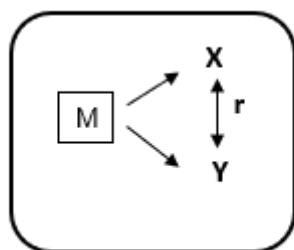
Presenta un enfoque cuantitativo, Según Hernández y Mendoza, (2018) este enfoque permite recolectar datos numéricos para la comprobación de la hipótesis.

Nivel

Muestra un nivel descriptivo, porque permite conocer las características de un conjunto de unidades, transversal porque se recolectaron datos en un período determinado y correlacional porque se determinó la correlación de las variables (Supo, 2024).

2.2. Método de investigación

El método es un procedimiento de planificación con un enfoque epistemológico y teórico-metodológico que incluye diversas decisiones que involucraron procedimientos de recolección, procesamiento y análisis de datos, incluida la selección de técnicas y el diseño de herramientas de investigación. Se utilizaron métodos cuantitativos, tipos básicos y rangos de correlación para investigar y descubrir la relación entre dos variables. Para ello, nos basamos en datos de la muestra.



2.3. Diseño de contrastación

M= Muestra

X = Calidad de servicio educativo

Y= Satisfacción de padres de familia

r = Relación entre variables

2.4. Población y muestra de estudio

2.4.1. Población.

En la investigación, la Población estuvo conformada por la totalidad de los PPFF. de una I.E. privada de Chiclayo, de los niveles inicial, primario y secundario en el 2024, siendo un total de 698 padres de familia

Tabla 1

Cantidad de padres de familia de una Institución Educativa Privada de Chiclayo.

Nivel	n
Inicial	42
Primario	341
Secundario	315
TOTAL	698

Fuente: Relación de padres de familia de la I.E.

Muestra.

Para calcular el tamaño estadístico de la muestra se usó los siguientes criterios: Población: 698 padres de familia; nivel de confianza (Z): 95% equivalente a un valor crítico de 1.96, que es un criterio aceptable en las ciencias sociales; probabilidad de éxito: 50%; probabilidad de fracaso: 50% y; un margen de error de 8.92%, obteniendo una muestra de 103 padres de familia.

Muestreo

La investigación presentó un muestreo probabilístico aleatorio simple. Según Hernández y Mendoza, (2018) este tipo de muestreo no se basa en el juicio del investigador o en criterios específicos predefinidos, sino en la probabilidad que tiene

cada elemento de la muestra de ser elegido, pudiendo generalizarse los resultados de la muestra.

2.5. Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales para la recolección de datos.

Técnicas

En este estudio la técnica fue la encuesta. Según Hernández et al. (2018) la técnica es un procedimiento o herramienta que se utiliza para recopilar datos en un estudio de investigación

Instrumento

El instrumento es una herramienta utilizada para reunir datos en una investigación. (Hernández et al., 2018)

Se utilizó una herramienta estructurada para cada variable con sus respectivas dimensiones. La variable calidad de servicio educativo fue un cuestionario adaptado del modelo Servqual, estructurado en 5 dimensiones. Cada pregunta tuvo 5 respuestas tipo Likert.

Para la variable satisfacción del cliente se utilizó un cuestionario basado en la teoría Kotler y Keller (2006), estructurado en 2 dimensiones, tipo Likert, Cada pregunta tiene 5 respuestas con la escala tipo Likert.(**anexo 1**)

2.6. Procesamiento y análisis de datos

Primero se solicitó la autorización respectiva a la Dirección de la I.E.P., luego se comunicó a los padres de familia la finalidad del estudio y, se aplicaron los instrumentos para obtener la información requerida compartiendo el link en un formulario de Google forms.

Después de aplicar la Prueba Piloto, el instrumento se sometió al análisis de Fiabilidad a través del Alfa de Cronbach, cuyos resultados se muestran en los anexos (**anexo 2**)

Los instrumentos fueron validados por 3 jueces expertos seleccionados por su experiencia, garantizando así su pertinencia y aplicabilidad (**anexo 3**)

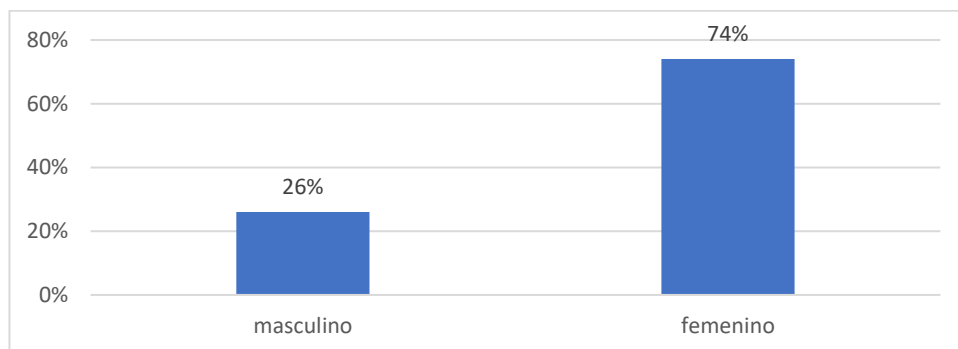
Obtenido los datos se migró a Excell con las respuestas realizadas por los PPFF. Posteriormente se realizó el análisis descriptivo y, el análisis inferencial se realizó a través del coeficiente de correlación de Spearman.

CAPITULO III: RESULTADOS

Se presentan los resultados sociodemográficos:

Figura 1

Sexo de los padres de familia encuestados en la investigación

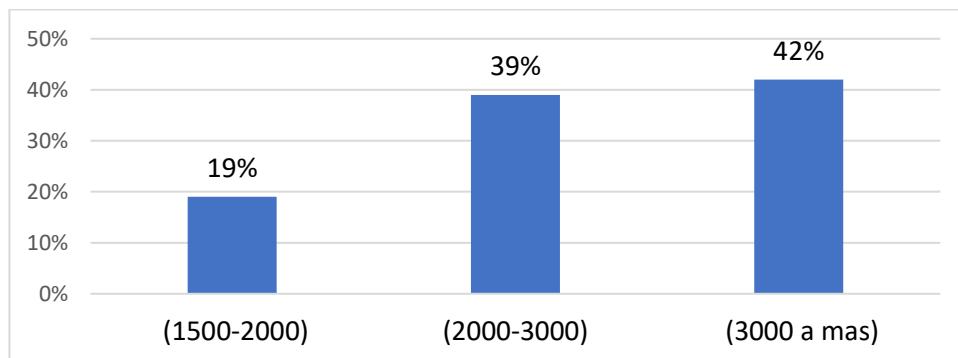


Nota: La figura muestra la Proporción de padres de familia en relación al sexo el año 2024. Fuente: Elaboración propia (2024).

Observamos en la figura 1 que, en relación a la frecuencia del sexo de los padres que desarrollaron el cuestionario el 74% correspondió al sexo femenino y el 26% al sexo masculino.

Figura 2

Ingreso económico de los padres de familia encuestados en la investigación

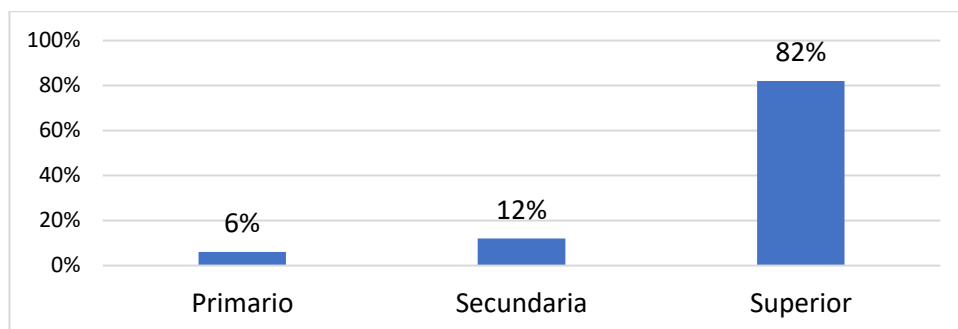


Nota: La figura muestra la Proporción de padres de familia en relación a sus ingresos económicos el año 2024. Fuente: Elaboración propia (2024)

Observamos en la figura 2 que el 42% de los PPFF perciben ingresos económicos superior a los S/.3,000, el 39% entre S/.2000 -S/.3000 y el 19% tiene ingresos entre S/.1000 -S/.2000

Figura 3

Nivel de estudios de los padres de familia encuestados en la investigación

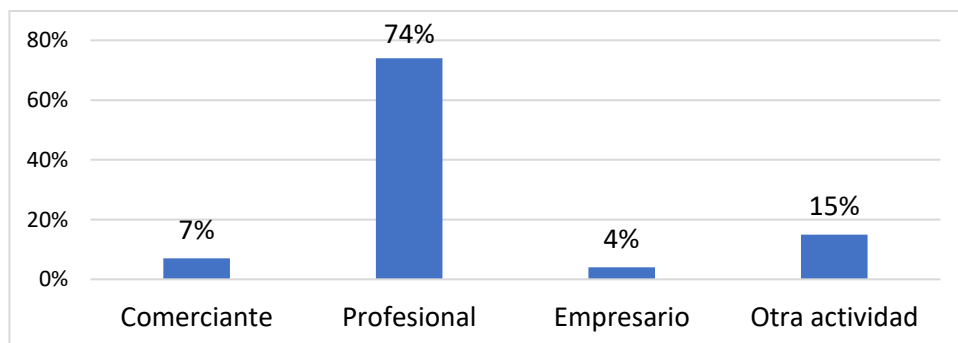


Nota: La figura muestra la Proporción de padres de familia en relación a su nivel de estudios el año 2024. Fuente: Elaboración propia (2024)

Observamos en la figura 3 que, en relación a la frecuencia de nivel de estudios de los PPFF el 82% tienen estudios superiores, el 12% se quedaron en estudios secundarios y el 6% tienen nivel primario.

Figura 4

Profesión de los padres de familia encuestados en la investigación



Nota: La figura muestra la Proporción de padres de familia en relación a su ocupación el año 2024. Fuente: Elaboración propia (2024)

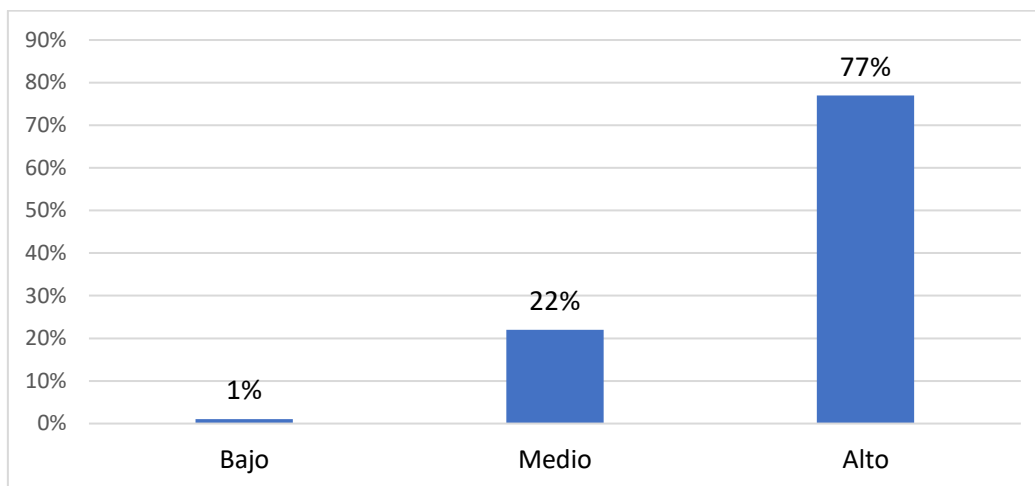
En la figura 4 se aprecia que, el 74% de los PPFF son profesionales, el 15% indicaron tener otra actividad, el 7% son comerciantes y el 4% indicaron ser empresarios.

En relación OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Figura

5

Niveles de percepción de la variable calidad de servicio en una Institución educativa privada de Chiclayo



Nota: La figura muestra los Niveles de percepción de la calidad de servicio en la IEP. el año 2024. Fuente: Elaboración propia (2024)

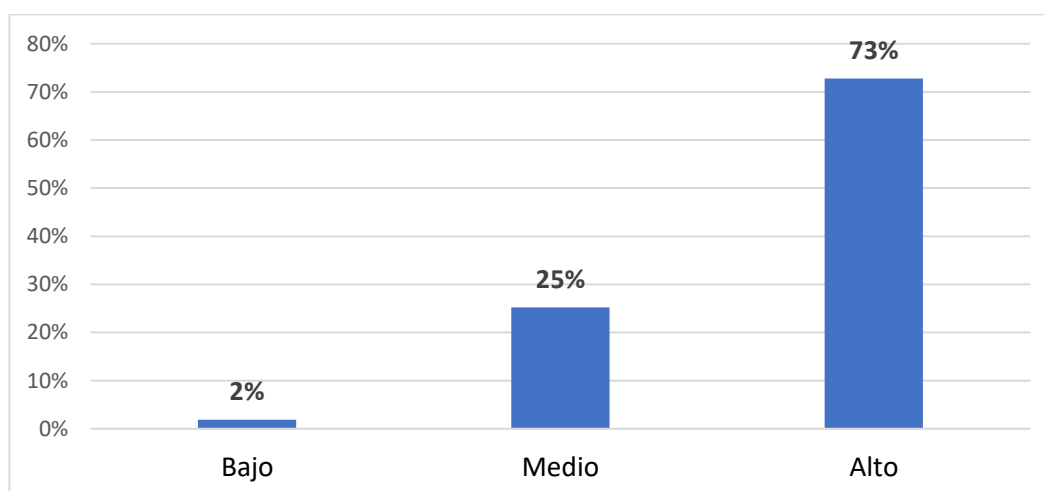
Observamos en la figura 5 que el nivel de percepción de la calidad de servicio educativo de la I.E.P. según los padres de familia es alto en un 77%, el 22% en nivel medio y, en nivel bajo solo el 1%.

En relación OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Figura

6

Niveles de percepción de satisfacción de padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo



Nota: La figura muestra los niveles de percepción de satisfacción de los padres de familia de la IEP., el año 2024. Fuente: Elaboración propia (2024)

Observamos en la figura 6 que el nivel de percepción de satisfacción de PPFF en relación a la I.E.P. es alto en un 73%, el 25% en nivel medio y, en nivel bajo solo el 2%.

4.2. Análisis inferencial

1. Planteamiento de hipótesis

Ho: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

2. Nivel de significancia

Confianza 95%

Significancia (alfa) 5%

3. Criterio de decisión

Si $p < 0,05$ rechazamos la Ho y acepto la Ha

Si $p \geq 0,05$ aceptamos la Ho y rechazamos la Ha.

Tabla 2

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VARIABLE: Calidad de servicio	,103	101	,010	,947	101	,000
VARIABLE: Satisfacción de padres de familia	,100	101	,014	,939	101	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a la prueba de Kolmogorov Smirnov se encontró un p-valor en ambas variables menor a 0,05; y para medir la correlación de variables se aplicó el Rho de Spearman.

Respecto al OBJETIVO GENERAL

Tabla 3

Relación de la calidad de servicio y la satisfacción de padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo.

		VARIABLE: Calidad de servicio educativo	VARIABLE: Satisfacción de padres de familia
Rho de Spearman	VARIABLE: Calidad de servicio educativo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,879**
		N	,000
	VARIABLE: Satisfacción de padres de familia	Coeficiente de correlación	103
		Sig. (bilateral)	,879**
		N	,000

Se observa en la tabla 3 entre la variable calidad de servicio educativo y la variable satisfacción de padres de familia un $p = 0,000$, siendo $< 0,05$, estos resultados indican que se acepta la H1 y se rechaza la Ho. El coeficiente de correlación de Spearman dio un valor de 0,879. Se concluye que existe una correlación positiva alta entre ambas variables.

En relación OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Tabla 4

Relación de la fiabilidad y la satisfacción de padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo

		DIMENSIÓN: Fiabilidad	VARIABLE: Satisfacción de padres de familia
DIMENSIÓN: Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,777**

Rho de Spearman	VARIABLE: Satisfacción de padres de familia	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
		Coeficiente de correlación	,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

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

Se observa en la tabla 4 que entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de padres de familia existe una correlación positiva alta ($p = 0,000$, siendo $< 0,05$), estos resultados indican que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 . Y un Rho de Spearman de 0,777. Se concluye que la dimensión fiabilidad está relacionada en un nivel alto con la variable satisfacción de los padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo.

En relación OBJETIVO ESPECÍFICO 4

Tabla 5

Relación de la seguridad y la satisfacción de padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo

Rho de Spearman	DIMENSIÓN: Seguridad	VARIABLE: Satisfacción de padres de familia		
	IMENSIÓN: Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	103	103
	ARIABLE: Satisfacción de padres de familia	Coeficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	103	103

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

Se observa en la tabla 5 que el valor de coeficiente de correlación de Spearman es $r = 0,834$ y $p=0,000$, siendo menor a 0,05. Estos resultados indican que se acepta la H_2 rechazándose la H_0 . Esto indica que existe una correlación positiva alta entre la dimensión seguridad y la satisfacción de PPFF.

En relación OBJETIVO ESPECÍFICO 5

Tabla 6

Relación de los elementos tangibles y la satisfacción de padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo

		DIMENSIÓN: Elementos tangibles	VARIABLE: Satisfacción de padres de familia
Rho de Spearman	DIMENSIÓN	Coeficiente de correlación	1,000
	:		,849**
	Elementos tangibles	Sig. (bilateral)	,000
		N	103
	VARIABLE:	Coeficiente de correlación	,849**
	Satisfacción de padres de familia	Sig. (bilateral)	,000
		N	103

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

Se observa en la tabla 6 un Rho= 0,849 y p=0,000. Este resultado indica que se acepta la H3 rechazándose la Ho. Se concluye que existe una correlación positiva alta entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de PPFF.

En relación OBJETIVO ESPECÍFICO 6

Tabla 7

Relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción de padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo

		DIMENSION: Capacidad de respuesta	VARIABLE: Satisfacción de padres de familia
Rho de Spearman	DIMENSIÓN:	Coeficiente de correlación	1,000
	Capacidad de respuesta		,760**
		Sig. (bilateral)	,000

	N	103	103
VARIABLE:	Coefficiente de	,760**	1,000
Satisfacción de	correlación		
padres de familia	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	103	103

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

Se observa en la tabla 7 que el que el valor de Rho es = 0,760 y $p=0,000$, siendo menor a 0,005. Este resultado indica que se acepta la H4 rechazándose la Ho. Se concluye que existe una correlación positiva alta entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de padres de familia.

En relación OBJETIVO ESPECÍFICO 7

Tabla 8

Relación de la empatía y la satisfacción de padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo.

		DIMENSIÓN:	VARIABLE:
		Empatía	Satisfacción de padres de familia
	DIMENSIÓN: Coeficiente de	1,000	,789**
	Empatía correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de	N	103	103
Spearman	VARIABLE: Coeficiente de	,789**	1,000
	Satisfacción correlación		
	de padres de familia Sig. (bilateral)	,000	.
	N	103	103

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

Se observa en la tabla 8 el valor de $Rho = 0,789$ y $p=0,000$, siendo menor a $0,005$. Este resultado indica que se acepta la $H5$ rechazándose la H_0 . Se concluye que existe una correlación positiva alta entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de PPFF

CAPITULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En base al objetivo general de la investigación, y al haberse aplicado la prueba estadística se obtuvo un $p\text{-valor}=0,000$, siendo $< 0,05$, estos resultados indican que se aceptó la Hipótesis general y se rechazó la Hipótesis nula. Además, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,879, lo cual indica que la variable calidad de servicio está relacionada en un nivel alto con la variable satisfacción de los padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo. Estos resultados manifiestan que la I.E. brinda un servicio de calidad, tanto en su infraestructura como en el desempeño de los docentes hacia los estudiantes y PPFF. Estos resultados guardan relación con los obtenidos por Ling et al. (2019) en Malasia, quien aplicando el método Servqual encontró una relación altamente positiva de satisfacción de los padres por la calidad del servicio educativo de la I.E. Así mismo los resultados de Vera (2020) en el Ecuador también son similares, quien también encontró una correlación entre las variables en estudio.

Los resultados de la investigación también son similares a los de Matos (2022) quien en una muestra de 100 PPFF, encontró a través de Rho de Spearman = 0,833 y $p=0,000$ que existe una relación altamente positiva entre calidad de servicio educativo y la satisfacción de PPFF. Similar resultado obtuvo Castillo (2021), en Trujillo, quien aplicando una adaptación del modelo Servqual obtuvo $Rho=0,797$ y $p=0,001$ indicando la existencia de una relación positiva alta entre las mismas variables.

La relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres es clave para evaluar la eficiencia y efectividad del sistema educativo. Un aumento en la calidad educativa no solo eleva la satisfacción de los estudiantes, sino que también influye de manera positiva en la percepción de los padres, quienes buscan instituciones que ofrezcan un servicio integral y de excelencia. La calidad educativa abarca diversos factores, como el rendimiento académico, la infraestructura, el desempeño docente, el clima institucional y los procesos administrativos, elementos que en conjunto permiten un desarrollo óptimo de los estudiantes.

Los padres evalúan el servicio educativo desde una perspectiva multidimensional, valorando no solo los resultados académicos, sino también un entorno inclusivo, seguro y motivador que garantice el bienestar de sus hijos. Mejía y Velásquez (2021) destacan que la percepción de calidad está vinculada a la confianza y a la satisfacción parental, especialmente cuando las expectativas se cumplen de manera efectiva. Una relación

positiva entre estas dos variables refuerza la imagen de la institución educativa y motiva a los padres a involucrarse activamente en la formación de sus hijos.

Por lo que, la satisfacción parental está directamente asociada con la capacidad de las instituciones para ofrecer un servicio educativo de alto estándar. Este vínculo no solo garantiza la fidelización de los padres con la institución, sino que también contribuye al logro de mejores resultados educativos y al desarrollo sostenible del sistema educativo a largo plazo.

En relación al nivel de calidad de servicio educativo de una I.E.P. de Chiclayo según los PPFF es alto, en un 77%, este resultado es similar a los obtenidos por Ynga (2023), donde el 63% de los padres indicaron que la calidad de servicio de la I.E es buena. Estos resultados difieren de los encontrados por Cabrera (2022) quien encontró en su investigación resultados de nivel regular a bajo en un 80%. Lo cual indica el descontento de los PPFF por el servicio brindado por la I.E.

En relación al nivel de satisfacción de los padres de familia de una I.E.P. de Chiclayo, nuestros resultados obtenidos según los PPFF., un 77% indicaron que su satisfacción es alta, este resultado es similar a los de Orcón (2021) cuyo resultado arrojó que el 69,5% de PPFF., se encuentran satisfechos con la calidad de servicio que brinda la I.E.

La importancia de la satisfacción de los PPFF en una I.E. radica en que su percepción y experiencia positiva con la calidad de servicio educativo influyen directamente en el éxito y reputación de la institución. Cuando los padres están satisfechos, tienden a confiar en la institución, colaborar activamente en el proceso educativo de sus hijos y recomendarla a otros miembros de la comunidad. Además, la satisfacción de los padres es un indicador clave de la calidad educativa, ya que evalúa no solo los logros académicos, sino también aspectos como la atención personalizada, la infraestructura, el desempeño docente y el entorno institucional seguro e inclusivo.

Teóricamente, como menciona Ramírez y Córdova (2021), la satisfacción de los padres está vinculada a la percepción de cumplimiento de expectativas en cuanto al desarrollo académico y personal de los estudiantes. Esta satisfacción también fomenta una relación de confianza entre la institución y las familias, lo cual mejora la comunicación, el compromiso y la participación parental en las actividades escolares, beneficiando

directamente el desempeño de los estudiantes y fortaleciendo el entorno educativo en general.

V. CONCLUSIONES

1. Entre la variable calidad de servicio educativo y la variable satisfacción de PPFF existe una correlación significativamente alta. Los resultados revelaron un coeficiente de correlación de Spearman con un valor de $\rho = 0,879$ y un $P = 0,000$, menor al umbral establecido de 0,05. Por ello mejorar la calidad del servicio educativo es significativo para lograr mayor satisfacción de los PPFF.
2. La evaluación del nivel de percepción de la calidad de servicio educativo en una I.E.P. de Chiclayo según los PPFF es alto, en un 77%. En ese contexto los padres de familia perciben que la institución cumple con sus expectativas.
3. El nivel de percepción de satisfacción de los PPFF en una I.E.P. de Chiclayo es alto, en un 73%. El estudio evidencia que los PPFF, confían en el servicio que reciben de la institución educativa.
4. Se estableció que, entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de PPFF existe una correlación significativamente alta. ($\rho = 0,777$ y $P = 0,000$). Esto demuestra que, la capacidad de cumplir con los compromisos se asocia fuertemente con la satisfacción de los padres de familia.
5. Se determinó que, existe una correlación estadísticamente significativa de nivel alto entre la dimensión seguridad y la satisfacción de PPFF en una I.E.P. de Chiclayo. ($\rho = 0,834$ y $p = 0,000$). Esto evidencia que, la confianza como atributo valioso contribuye a dar satisfacción por el servicio educativo recibido.
6. Se demostró entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de padres de familia, una correlación significativamente alta con un coeficiente $\rho = 0,849$ y $p = 0,000$. En este contexto es necesario afirmar que, la infraestructura moderna como parte de la educación de sus hijos, satisfacen a los padres de familia.
7. Se identificó entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de padres de familia, una correlación significativamente alta ($\rho = 0,760$ y $p = 0,000$). Así es como se puede entender que, la atención diligente a los estudiantes en sus necesidades educativas, conlleva a satisfacer a los PPFF.
8. Se demostró que, entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de padres de familia existe una correlación significativamente alta ($\rho = 0,789$ y $p = 0,000$). Esto evidencia que el trato personalizado a alumnos y padres es valorado como un elemento esencial para la satisfacción de los padres de familia.

RECOMENDACIONES

La Dirección General de la Institución Educativa Privada deberá formular y comunicar una visión estratégica que priorice la excelencia educativa, el bienestar de los estudiantes y sus familias. Esto incluirá la implementación de políticas orientadas a mejorar continuamente el servicio educativo y al fortalecimiento de la confianza de los padres.

La Administración de la IEP, debe desarrollar canales accesibles y sistemáticos de comunicación con los padres para recoger su percepción sobre la calidad del servicio, tales como encuestas periódicas, buzones de sugerencias y reuniones de retroalimentación. Los resultados deben ser analizados para identificar áreas de mejora.

Se sugiere a la Dirección General, que la institución educativa, cuente con instalaciones modernas, materiales educativos actualizados y tecnologías que faciliten el aprendizaje, para que el padre de familia perciba un entorno seguro y acogedor para sus hijos.

Se recomienda a la Dirección de Estudios motivar y promover a los PPFF, para que participen en actividades académicas y extracurriculares, creando espacios de colaboración y diálogo que fortalezcan la relación entre la institución y la comunidad.

La Dirección de Formación debe promover la capacitación periódica a los profesores en estrategias pedagógicas innovadoras, manejo de la diversidad en el aula y técnicas de comunicación efectiva con los padres. Esto garantizará una enseñanza de alta calidad y una relación positiva con las familias.

La Administración de la LEP, debe establecer indicadores de desempeño docente, administrativo y operativo, que permitan evaluar la satisfacción de los padres de familia.

Se sugiere a la Dirección General, promover el desarrollo de las capacidades de investigación de los docentes como un valor agregado, para mejorar la calidad educativa de la institución.

Se recomienda a la Dirección General, brindar apoyo para nuevas investigaciones que incluyan otras variables de estudio, como el precio del servicio educativo, la ubicación o la imagen de marca de la institución educativa, que permitan hacer estimaciones o predicciones sobre el comportamiento de las variables en relación a la satisfacción de los padres de familia.

REFERENCIAS

- Acuña, I. (2019). *Nivel de satisfacción de los padres de familia respecto a la preceptoría en el nivel de educación secundaria del colegio Turicará*. [Tesis de Maestría, Universidad de Piura]. Repositorio institucional de la Universidad de Piura. <https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/7818c240-9210-421a-85b9-226b79f7fae3/content>
- Angulo, M.(2021). *Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de la IEP Domingo Elías, Puente Piedra-2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72403>
- Arigata, H., Anggraini, N., Ribek, P. (2022). El efecto de la calidad de servicio, la percepción del precio y la confianza en la satisfacción de los padres en el jardín de infancia Kartika Mandala en Denpasar. *International Journal of Tourism & Hospitality in Asia Pasific*. 5 (1). <https://doi.org/10.32535/ijthap.v5i1.1412>
- Álvarez, J. & Hernández, M. (2024). La satisfacción familiar en el ámbito rural. Percepción de los adolescentes. *Quaderns de Psicologia*.2 (26). <https://doi.org/10.5565/rev/qpsicologia.2004>
- Ávila, S. (2023). *Calidad educativa y satisfacción de los padres de familia de una Institución educativa Inicial, Olmos-Lambayeque*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/146107>
- Barragán, C., García, J., & Medina. (2022) Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. *RECAI* 1(30) <https://doi.org/10.36677/recai.v1i1i30.16822>
- Bermúdez, H. (2020) *Calidad del servicio y satisfacción en padres de familia de una Institución Educativa Pública del sector Bocanegra de la región Callao*. [Tesis de maestría. Universidad Marcelino Champagnat] Repositorio de la UMCH.<https://hdl.handle.net/20.500.14231/3149>
- Bokayev, B., Torebekova, Z., Davletbayeva, Z., & Zhakypova, F. (2021) Distance learning in Kazakhstan: estimating parents' satisfaction of educational quality during the coronavirus, *Technology, Pedagogy and Education*, 30:1, 27-39. <https://doi.org/10.1080/1475939X.2020.1865192>

- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*. 13(2). <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159>
- Cabrera, I. (2022). *Gestión educativa y nivel de satisfacción de usuarios del nivel primario en una institución educativa de Monsefú*. [Tesis de maestría. Repositorio institucional Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98202>
- Cantos & Reyes (2018) .El nuevo modelo de gestión educativa y su impacto en las escuelas del cantón Cañar, Ecuador. *Revista Killkana Sociales*, 2(4). https://doi.org/10.26871/killkana_social.v2i4.100
- Cárdenas, J., Pérez, S., & Morales, D. (2021). Gestión educativa y su impacto en la calidad del servicio escolar privado. *Revista Latinoamericana de Administración Educativa*, 10(2), 89-105. doi.org/10.33386/593dp.2022.1-1.100
- Castillo, S. (2021). *Calidad del servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en el colegio Antenor Orrego Espinoza en el distrito de Laredo, provincia de Trujillo, en el año 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/29924>
- Çevik & Çakir (2023). An Investigation to Determine the Perceived Service Quality in Educational Institutions: *Karaman TOBB Science High School Example*. <https://www.proquest.com/docview/2843446814/abstract/9CED87D966E4332PQ/1>
- Chen, Y., Spohrer, J., & Lelescu, A. (2008). Three factors to sustainable service system excellence: A case study of service systems. *Services Computing*, 2008. Repositorio Institucional. <https://doi.org/10.1109/SCC.2008.28>
- Farias, L., Muñoz, D., & Guzmán, R. (2025). Influencia del entorno familiar en el rendimiento académico de los estudiantes del bachillerato técnico. *MQRInvestigar*, 9, e182. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.9.1.2025.e182>
- Díaz, A., & Villafuerte, C. (2022). Planeamiento estratégico de la educación. *Comuni@cción: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 13(2), 161-171. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.681>
- Ehlers, U. D. (2020). Future skills and quality in education: A framework for redesign. *International Journal of Educational Development*, 75, 102295.

<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OsLZDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Future+skills+and+quality+in+education:+A+framework+for+redesign&ots=7j78hYlg39&sig=hVuqCTpYLxUgron6LAnWNMKzX4o#v=onepage&q=Future%20skills%20and%20quality%20in%20education%3A%20A%20framework%20for%20redesign&f=false>

- Enríquez, L. (2021) *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Institución Educativa Ana Mogas, Oxapampa*, 2021. [Tesis de maestría. UCV] Repositorio de la UCV <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86630>
- Feijoo-Aguilar, M. (2019) *Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Mundo Hispano, Guayaquil*, 2019. Red de Repositorios Latinoamericanos. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43076>
- Flores, H. (2021). La gestión educativa, disciplina con características propias. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 9 (1). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i1.2832>
- Gálvez, C. (2023) *Calidad educativa virtual y satisfacción del usuario en la IE El Peregrino, La Victoria 2021* [Tesis de licenciatura Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11225/Galvez%20Vasquez%2c%20Carlos%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, A., Gamarra, M., & Cruzado, A. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Revista Horizontes*, 6(23), 755-770. <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/522>
- Guerra, R., Iglesias, A., & Veranes, Y. (2022). El enfoque de la calidad del servicio en la educación superior. *Universidad de La Habana*, (295). <https://doi.org/10.5281/uh.vi295.320>
- Revista Horizontes*, 8(2), 101-115. <https://doi.org/10.1234/horizontes.v8n2.101-115>
- González, M., Pérez, J., & López, A. (2021). La importancia del servicio en la satisfacción del cliente. *Revista de Gestión y Negocios*, 12(1), 45-58. <https://doi.org/10.1234/rgyn.v12n1.45-58>
- Gonzalez Alva, M., Lopez Hilario. B. (2022) *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en las empresas de Transportes Urbano, Trujillo 2022*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97285/Gonzalez_AME-Lopez_HBJ-SD.pdf?sequence=1

- Gómez-Ruiz, C., & Alarcón-Gutiérrez, P. (2023). *Estrategias pedagógicas innovadoras y satisfacción parental en instituciones privadas de España*. Journal of Educational Research, 18(2), 45-62. Recuperado de <https://educationalresearchjournal.com>
- Hanna, E., Lie, D., & Anwar, S. (2021). The Effect of Service Quality and Learning Facilities to the Parents's Satisfaction. *IAR Consortium*.
<https://doi.org/10.47310/IARJBM.2021.V02I05.003>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación (7a ed.). México: McGraw-Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hice, A., Ni, N. & Pande, R. (2022). The Effect of Service Quality, Price Perception and Trust on Parent Satisfaction in Kartika Mandala Kindergarten in Denpasar. *Revista Internactional Journal of tourism & Hospitality in Asia Pasific*. 5(1).
<https://ejournal.aibpmjournals.com/index.php/IJTHAP/article/view/1412>
- Hoffman, R., & Bateson, J. (2011). *Marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos*. (4°). Cengage learning.
https://issuu.com/cengagelatam/docs/marketing_de_servicios_4ed_hoffman
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). Marketing management (12th ed.). Pearson Education.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf
- Ling, A., Siti, Y., Yazreen, I., Yusoff, M. & Nor, A. (2019) Evaluación de predictores que influyen en la satisfacción de los padres hacia los jardines de infancia privados: un análisis de SERVQUAL *Revista Internacional de Investigación Académica en Economía y Ciencias de la Gestión*.
<http://dx.doi.org/10.6007/IJAREMS/v8-i4/6686>
- López, F., & Rivera, T. (2022). Factores asociados a la satisfacción de los padres de familia en instituciones educativas privadas del Perú. *Peruvian Journal of Educational Research*, 8(4), 123-139.
- Lucero, J., Hernández, C., Gavilanes, W. & Ruiz, P. (2024). Gestión Escolar y Calidad educativa. *Digital Publisher CET*. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1-1.2266>
- Martínez-Albites R. (2024) Satisfacción de los padres de familia del nivel de Educación Inicial respecto de la gestión escolar del Colegio María Reina Marianistas, Lima, 2023 [Tesis de maestría. Universidad de Piura]

https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/a2bb399a-3dcd-417e-aca7-43692e06bda0/content?utm_source=chatgpt.com

- Martínez, J., Tobón, S., López, E., Manzanilla, H. (2020). Calidad educativa: un estudio documental desde una perspectiva socioformativa. Satisfacción de los padres y calidad educativa: un análisis multidimensional. *Investigación Educativa Contemporánea*, 5(1), 30-50. DOI: <https://doi.org/10.17151/rlee.2020.16.1.11>
- Matos, R (2022). Nivel de satisfacción de padres de familia y Calidad de servicio del programa Qali Warma en una Institución Educativa Lima, 2021[Tesis de maestría Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78229>
- Medina, A., Pareja, E., López, J., Palomenque, D., González, M. (2024). Impacto del apoyo emocional de la familia en el desarrollo educativo. *Ciencia Latina Internacional*. 8(4). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12538
- Mejía, R. & Velásquez, P. (2021). La percepción de la calidad educativa y su influencia en la satisfacción de los padres. *Educación y Sociedad*, 12(3), 45-60. <https://doi.org/10.3390/educación2021>.
- Mendoza, I. & Cárdenas (2022). Importancia de la participación familiar en la Educación de los estudiantes de nivel inicial. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*. 10 (2). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000200024&lng=es&tlng=es.
- Millán & Esteinou (2020). Satisfacción familiar en América Latina: ¿importan las relaciones? *Perfiles Latinoamericanos*, 29(58). [dx.doi.org/10.18504/pl2958-012-2021](https://doi.org/10.18504/pl2958-012-2021)
- Ministerio de Educación Nacional Colombia (2022). *Informe de gestión 2022 Colombia*. Recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-385377_recurso_23.pdf
- Montero-Mora, J., & Cantón-Croda, R. (2020). Satisfacción de clientes con el servicio de instituciones educativas del sector privado, ubicadas en la Ciudad de Xalapa-Enríquez, México. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(2), 1-15. <https://doi.org/10.22579/23463910.216>
- Navarro, A. & Rosabal, S.(2018). Buenas prácticas que favorecen el trabajo colaborativo entre la gestión de un centro educativo y los órganos de apoyo. *Innovaciones educativas* (20) 43,54. Recuperado de

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6719666>
- Nguyen, T., Pham, H., Cao, Q., Nguyen, X. & Do, M. (2021). Investigating the impacts of core educational quality on the satisfaction and loyalty of parents of secondary school students: The mediating role of transformative quality. *Cogent Education*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2021.1911283>
- Oliver, R. L. (1980). *Journal of Marketing Research*.
<https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Orcón, I. (2021) *Calidad de servicio educativo y satisfacción de padres de familia en IE públicas del distrito de Chancay-2021* [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo] Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81503>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40.
https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Ramos, I. (2020) *La calidad de servicio y la gestión administrativa en una unidad educativa del Cantón Valencia Los Ríos, Ecuador 2020* [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54459>
- Ramos, S., & Huamán, S. (2021). Importancia de la infraestructura educativa en el aprendizaje. *Revista de Educación y Desarrollo*, 15(2), 23-35. <https://doi.org/10.1234/educacion.v15n2.23-35>
- Ramírez, C., & Córdova, J. (2021). Relación entre la satisfacción de los padres de familia y la calidad del servicio educativo en instituciones educativas. *Revista de Educación y Sociedad*, 5(2), 45-60. <https://doi.org/10.3390/educsoc2021>
- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Revista Horizonte de la ciencia* 4(6). Recuperado de Dialnet-
<AdministracionDeLaCalidadEnLosServiciosEducativos-5420471.pdf>
- Sagbay-Llivichuzhca, M., Bermeo-Pazmiño, K. V., & Ochoa-Crespo, J. D. (2021). La satisfacción del cliente y su relación con la calidad del servicio. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 23-35. <https://doi.org/10.1234/ucsa.v9n3.23-35>
- Supo, J. (2024). Metodología de la investigación científica. Bioestadístico EEDU EIRL
- Tadesse, T., Gillies, R. & Manathunga, C. (2020). Los efectos de la pedagogía del aprendizaje cooperativo informal sobre la eficacia de la enseñanza, la orientación a las tareas y la satisfacción del aprendizaje en las aulas universitarias de Etiopía. *Sample our education journal*, 40(21)

- <https://doi.org/10.1080/07294360.2020.1765320>
- UNESCO (2021). *Reimagining our futures together: A new social contract for education*. Paris: UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379707>
- Untaro, E.(2017). Assessment of the impact of educational services quality on consumer satisfaction and loyalty.
<https://www.proquest.com/docview/2049660803/abstract/4B1CD1944D09405DPQ/1>
- Vera, F. (2020) *Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la “Unidad Educativa Particular Ecuador” Guayaquil, 2020*. [Tesis de maestría. UCV] Repositorio de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51899>
- Wnag, T., Yao, Y., Zhu, X., & Yang, S. (2021). The Influence of College Students' Empathy on Prosocial Behavior in the COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Social Responsibility. *Frontiers in Psychiatry*, 12, 782246.
- Ynga, J.M. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una empresa de servicios educativos de la ciudad de Chiclayo* [Tesis de maestría Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Recuperada de URL <http://hdl.handle.net/20.500.12423/6237>

ANEXOS

Anexo 1:

CUESTIONARIO SERVQUAL ADAPTADO, SOBRE CALIDAD EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA

Adaptado del Cuestionario SERVQUAL, de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985)

Estimado padre/madre de familia, el objetivo de este cuestionario analizar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de los padres de familia de una I.E.P. de Lambayeque

Agradecemos por anticipado su apoyo

Edad: _____ Sexo: M () F () Ingreso económico: Bajo () Medio () Alto ()

Estudios: Primaria () Secundaria () Superior: ()

5 = Totalmente de acuerdo, 4 = De acuerdo, 3 = Indeciso, 2 = En desacuerdo y 1 = Totalmente en desacuerdo.

Marque con un aspa (x), según la escala presentada en el cuadro:

CALIDAD DE SERVICIO

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	¿Los trabajadores del colegio, cumplieron lo establecido dentro del plazo?					
2	¿Cuándo se presentó un problema, los trabajadores del colegio mostraron sincero interés por resolverlo?					
3	¿El servicio educativo brindado por primera vez, fue satisfactorio?					
4	¿Proporcionaron su servicio educativo en el tiempo acordado?					

5	¿Cree que el trabajo realizado por los empleados del colegio, está libre de errores?					
SEGURIDAD						
6	¿El comportamiento de los trabajadores del colegio le generó confianza?					
7	¿La enseñanza virtual que ofrece el colegio le brindó seguridad?					
8	¿Los empleados son amables con Usted?					
9	¿Los directivos, docentes y personal administrativo poseen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?					
ELEMENTOS TANGIBLES						
10	¿El colegio cuenta con equipamiento moderno para brindar educación tanto virtual como presencial?					
11	¿Las herramientas digitales educativas que utiliza el colegio son visualmente atractivas?					
12	¿Los trabajadores del colegio son cuidadosos en su apariencia personal cuando realizan sus clases o eventos virtuales?					
13	¿Los materiales digitales (cuadernos de trabajo, prácticas, folletos y similares) que brinda el colegio, son atractivos?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
14	¿Los trabajadores del colegio informan cuándo concluirá el servicio educativo (término del año escolar, taller, charlas o similares)?					
15	¿Los empleados ofrecen el servicio educativo virtual con rapidez?					
16	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudarlo(a)?					
	¿Los trabajadores nunca están demasiado ocupados?					

17	paraayudarlo(a)?					
EMPATIA						
18	¿Los trabajadores le proporcionan atención individualizada?					
19	¿Recibió atención en un horario conveniente para Usted?					
20	¿Los trabajadores le ofrecen atención personalizada?					
21	¿Los empleados se preocupan por sus intereses?					
22	¿Los trabajadores comprenden sus necesidades?					

SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

o	PREGUNTAS					
PERCEPCIONES						
1	¿Considera que el colegio cuenta con todos los recursos necesarios para la educación?					
2	¿Considera que la educación que ofrece la I.E.P es mejor otras Instituciones Educativas Privadas					
3	¿Considera que desde el inicio, el colegio estuvo preparado para unaeducación de calidad?					
4	¿Desde el inicio de año, el colegio le inspiró confianza?					
5	¿Los comentarios de los padres familia influyen en su opinión conrespecto a esta institución educativa					
EXPECTATIVAS						
6	¿Considera que el colegio cuenta con buena reputación en sulocalidad?					
7	¿Considera satisfactoria su experiencia como padre de familia en estainstitución educativa?					
8	¿Considera que sus hijos se sienten felices con la educación en este colegio?					

9	¿Considera que el colegio en estudio, cubre las necesidades educativas de sus hijos?					
10	¿Considera que el colegio contribuye con el desarrollo personal de sus hijos?					
11	¿Siendo éste un colegio privado, opino que brinda un servicio adecuado?					

Anexo 2: *Análisis de fiabilidad de variables*

Análisis de Fiabilidad - FIABILIDAD

Estadísticas de Fiabilidad
de Escala

Alfa de Cronbach	
e	0.879
scala	

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

Si se descarta el elemento		
	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
2	0.846	0.882
3	0.825	0.909
4	0.833	0.882
5	0.920	0.932
1	0.853	0.895

Análisis de Fiabilidad - SEGURIDAD

Estadísticas de Fiabilidad
de Escala

	Alfa de Cronbach
e	0.883
escala	

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

	Si se descarta el elemento	
	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
1	0.834	0.842
2	0.817	0.831
3	0.868	0.880
4	0.875	0.885

Análisis de Fiabilidad - ELEMENTOS TANGIBLES

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach
escala	0.886

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

	Si se descarta el elemento	
	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
ET1	0.956	0.961
ET2	0.830	0.865
ET3	0.782	0.832
ET4	0.824	0.852

Análisis de Fiabilidad - CAPACIDAD DE RESPUESTA

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach
e	0.822
escala	

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

	Si se descarta el elemento	
	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
R1	0.702	0.790
R2	0.689	0.814
R3	0.683	0.763
R4	0.950	0.954

Análisis de Fiabilidad – EMPATÍA

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach
escala	0.969

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

	Si se descarta el elemento	
	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
E1	0.959	0.965

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

	Si se descarta el elemento	
	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
E2	0.961	0.968
E3	0.971	0.973
E4	0.961	0.968
E5	0.959	0.968

Análisis de Fiabilidad - CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach
escala	0.950

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

	Si se descarta el elemento	
	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
F1	0.945	0.963
F2	0.944	0.962
F3	0.942	0.962
F4	0.941	0.960
F5	0.959	0.966
S1	0.943	0.961
S2	0.944	0.961
S3	0.947	0.964
S4	0.950	0.966
ET1	0.954	0.968
ET2	0.942	0.961
ET3	0.941	0.961
ET4	0.941	0.961

Análisis de Fiabilidad - PERCEPCIONES

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

Alfa de Cronbach	
escala	0.913

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

	Si se descarta el elemento	
	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
P1	0.916	0.927
P2	0.873	0.899
P3	0.874	0.893
P4	0.874	0.893
P5	0.928	0.953

Análisis de Fiabilidad - EXPECTATIVAS

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

Alfa de Cronbach	
escala	0.945

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

	Si se descarta el elemento	
	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
EX1	0.927	0.955
EX2	0.941	0.960
EX3	0.933	0.965
EX4	0.936	0.965
EX5	0.941	0.960
EX6	0.928	0.962

Análisis de Fiabilidad - SATISFACCIÓN DE LOS PP.FF

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach
e scala	0.966

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

	Si se descarta el elemento	
	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
P1	0.964	0.973
P2	0.960	0.970
P3	0.962	0.972
P4	0.962	0.972
P5	0.969	0.979
EX1	0.962	0.971
EX2	0.965	0.972
EX3	0.962	0.971
EX4	0.962	0.972
EX5	0.965	0.972
EX6	0.961	0.971

Análisis Factorial Exploratorio - CARGAS FACTORIALES

Cargas de los Factores

	Factor	
	1	Unicidad
F1	0.844	0.288
F2	0.895	0.198
F3	0.887	0.213
F4	0.887	0.212
F5	0.746	0.443
S1	0.811	0.342
S2	0.869	0.245
S3	0.830	0.311
S4	0.725	0.475
ET1	0.440	0.806
ET2	0.890	0.208
ET3	0.814	0.338
ET4	0.846	0.284
CR1	0.867	0.248
CR2	0.864	0.253
CR3	0.891	0.206
CR4	0.410	0.832
E1	0.901	0.189
E2	0.922	0.151
E3	0.919	0.156
E4	0.922	0.151
E5	0.900	0.190
P1	0.842	0.290
P2	0.883	0.221
P3	0.856	0.268
P4	0.856	0.268
P5	0.694	0.518
EX1	0.918	0.157

Cargas de los Factores

	Factor	Unicidad
	1	
EX2	0.804	0.354
EX3	0.935	0.127
EX4	0.860	0.260
EX5	0.804	0.354
EX6	0.903	0.184

Nota. El método de extracción ‘Residuo mínimo’ se usó en combinación con una rotación ‘oblimin’

Anexo 3: *Validación de expertos*

Validación de experto de Dra. Portilla

FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

INSTRUMENTO 1- CALIDAD DE SERVICIO (CUESTIONARIO SERVQUAL ADAPTADO)

Estimado Especialista, en razón de su experticia, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para la investigación titulada. “Calidad del servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo” Por ello, se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradezco de antemano su aporte, que permitirá evaluar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación. A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones

DIMENSIONES	N° DE ITEM	ITEM	Validez de contenido	Validez de constructo	Validez de criterio	OBSERVACIONES
			El ítem corresponde a la dimensión de la variable	El ítem contribuye a medir el indicador planteado	El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas	

			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FIABILIDAD	01	¿Los trabajadores del colegio, cumplieron lo establecido dentro del plazo?	x		x		x		Todos los item deben ser afirmaciones, no interrogantes
	02	¿Cuándo se presentó un problema, los trabajadores del colegio mostraron sincero interés por resolverlo?	x		x		x		
	03	¿El servicio educativo brindado por primera vez, fue satisfactorio?	x		x		x		
	04	¿Proporcionaron el servicio educativo en el tiempo acordado?	x		x		x		
	05	¿El trabajo realizado por los empleados del colegio, está libre de errores?	x		x		x		
SEGURIDAD	06	¿El comportamiento de los trabajadores del colegio le generó confianza?	x		x		x		
	07	¿La enseñanza virtual que ofrece el colegio le brindó seguridad?	x		x		x		
	08	¿Los empleados son amables con Usted?	x		x		x		
	09	¿Los directivos, docentes y personal administrativo poseen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?	x		x		x		
ELEMENTOS TANGIBLES	10	¿El colegio cuenta con equipamiento moderno para brindar educación tanto virtual como presencial?	x		x		x		

	11	¿Las herramientas digitales educativas que utiliza el colegio son visualmente atractivas?	x		x		x		
	12	¿Los trabajadores del colegio son cuidadosos en su apariencia personal cuando realizan sus clases o eventos virtuales?	x		x		x		
	13	¿Los materiales digitales (cuadernos de trabajo, prácticas y folletos) que brinda el colegio, son atractivos?	x		x		x		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	14	¿Los trabajadores del colegio informan las diversas actividades (término del año escolar, taller, charlas o similares)?	x		x		x		
	15	¿Los trabajadores ofrecen el servicio educativo virtual con rapidez cuando se le requiere?	x		x		x		
	16	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudarlo(a)?	x		x		x		
	17	¿Los trabajadores nunca están demasiado ocupados para ayudar a los padres de familia?	x		x		x		
EMPATÍA	18	¿Los trabajadores le proporcionan atención individualizada?	x		x		x		
	19	¿Recibió atención en un horario conveniente para Usted?	x		x		x		
	20	¿Los trabajadores le ofrecen atención personalizada?	x		x		x		
	21	¿Los trabajadores se preocupan por los	x		x		x		

		intereses de los padres de familia?							
	22	¿Los trabajadores comprenden sus necesidades?	x		x		x		

EVALUACIÓN: APTO ()

REQUIERE UNOS REAJUSTES MÍNIMOS ()

NO APTO ()



Firma del validador

Nombre y apellido: Portilla Capuñay Liliana Milagros

Número de DNI: 43338354

Grado de instrucción: Superior - Doctorado

FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

INSTRUMENTO 2- SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA

Estimado Especialista, en razón de su experticia, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para la investigación titulada. “Calidad del servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo” Por ello, se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradezco de antemano su aporte, que permitirá evaluar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación. A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones

DIMENSIONES	N° DE ITEM	ITEM	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		OBSERVACIONES
			El ítem corresponde a la dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	01	¿Considera que el colegio cuenta con todos los recursos necesarios para la	x		x		x		Deben ser afirmaciones, no interrogantes

PERCEPCIONES		educación?							
	02	¿Considera que la educación que ofrece la I.E.P es mejor otras Instituciones Educativas Privadas	x		x		x		
	03	¿Considera que, desde el inicio, el colegio estuvo preparado para una educación de calidad?	x		x		x		
	04	¿Desde el inicio de año, el colegio le inspiró confianza?	x		x		x		
	05	¿Los comentarios de los padres familia influyen en su opinión con respecto a esta institución educativa	x		x		x		
EXPECTATIVAS	06	¿Considera que el colegio cuenta con buena reputación en su localidad?	x		x		x		
	07	¿Considera satisfactoria su experiencia como padre de familia en esta institución educativa?	x		x		x		
	08	¿Considera que sus hijos se sienten felices con la educación en este colegio?	x		x		x		
	09	¿Considera que el colegio en estudio, cubre las necesidades educativas de sus hijos?	x		x		x		
	10	¿Considera que el colegio contribuye con el desarrollo personal de sus hijos?	x		x		x		

	11	¿Siendo éste un colegio privado, opino que brinda un servicio adecuado?	x		x		x		
--	----	---	---	--	---	--	---	--	--

EVALUACIÓN: APTO ()

REQUIERE UNOS REAJUSTES MÍNIMOS (x)

NO APTO ()



.....
Firma del validador

Nombre y apellido: Portilla Capuñay Liliana Milagros

Número de DNI: 43338354

Grado de instrucción: Superior - Doctorado

Validación de experto de Mgtr. Girón

FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

INSTRUMENTO 1- CALIDAD DE SERVICIO (CUESTIONARIO SERVQUAL ADAPTADO)

Estimado Especialista, en razón de su experticia, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para la investigación titulada. “Calidad del servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo” Por ello, se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradezco de antemano su aporte, que permitirá evaluar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación. A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones

DIMENSIONES	Nº DE ITEM	ITEM	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		OBSERVACIONES
			El ítem corresponde a la dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FIABILIDAD	01	¿Los trabajadores del colegio, cumplieron lo establecido dentro del plazo?							
	02	¿Cuándo se presentó un problema, los trabajadores del colegio mostraron sincero							Eliminar el acento a la palabra “¿Cuándo...”

		interés por resolverlo?							
	03	¿El servicio educativo brindado por primera vez, fue satisfactorio?							
	04	¿Proporcionaron el servicio educativo en el tiempo acordado?							
	05	¿El trabajo realizado por los empleados del colegio, está libre de errores?							
SEGURIDAD	06	¿El comportamiento de los trabajadores del colegio le generó confianza?							
	07	¿La enseñanza virtual que ofrece el colegio le brindó seguridad?							
	08	¿Los empleados son amables con Usted?							
	09	¿Los directivos, docentes y personal administrativo poseen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?							
ELEMENTOS TANGIBLES	10	¿El colegio cuenta con equipamiento moderno para brindar educación tanto virtual como presencial?							Separar las dos palabras “educación tanto”
	11	¿Las herramientas digitales educativas que utiliza el colegio son visualmente atractivas?							
	12	¿Los trabajadores del colegio son cuidadosos en su apariencia personal cuando realizan sus clases o eventos virtuales?							
	13	¿Los materiales digitales (cuadernos de trabajo, prácticas y folletos) que brinda el colegio, son atractivos?							
CAPACIDAD DE RESPUESTA	14	¿Los trabajadores del colegio informan las diversas actividades (término del año escolar, taller, charlas o similares)?							
	15	¿Los trabajadores ofrecen el servicio educativo							

		virtual con rapidez cuando se le requiere?							
	16	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudarlo(a)?							
	17	¿Los trabajadores nunca están demasiado ocupados para ayudar a los padres de familia?							
EMPATÍA	18	¿Los trabajadores le proporcionan atención individualizada?							Sugiero cambiar “individualizada” por “personalizada”
	19	¿Recibió atención en un horario conveniente para Usted?							
	20	¿Los trabajadores le ofrecen atención personalizada?							
	21	¿Los trabajadores se preocupan por los intereses de los padres de familia?							Ambigua por ser muy general, condicionar a la labor educativa y formativa
	22	¿Los trabajadores comprenden sus necesidades?							

EVALUACIÓN: APTO (X)

REQUIERE UNOS REAJUSTES MÍNIMOS ()

NO APTO ()



Firma del validador

Nombre y apellido: Rafael Camilo Girón Córdova

Número de DNI: 02600492

Grado de instrucción SUPERIOR

FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

INSTRUMENTO 2- SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA

Estimado Especialista, en razón de su experticia, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para la investigación titulada. “Calidad del servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo” Por ello, se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradezco de antemano su aporte, que permitirá evaluar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación. A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones

DIMENSIONES	Nº DE ITEM	ITEM	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		OBSERVACIONES
			El ítem corresponde a la dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PERCEPCIONES	01	¿Considera que el colegio cuenta con todos los recursos necesarios para la educación?							Dice: “...para la educación? Sugiero: “... ofrecer un servicio educativo de calidad?”
	02	¿Considera que la educación que ofrece la I.E.P es mejor otras Instituciones Educativas Privadas							Colocar el signo de interrogación al final
	03	¿Considera que, desde el inicio, el colegio							

		estuvo preparado para una educación de calidad?							
	04	¿Desde el inicio de año, el colegio le inspiró confianza?							
	05	¿Los comentarios de los padres familia influyen en su opinión con respecto a esta institución educativa?							Separar las dos palabras: "con respecto"
EXPECTATIVAS	06	¿Considera que el colegio cuenta con buena reputación en su localidad?							
	07	¿Considera satisfactoria su experiencia como padre de familia en esta institución educativa?							
	08	¿Considera que sus hijos se sienten felices con la educación en este colegio?							
	09	¿Considera que el colegio en estudio, cubre las necesidades educativas de sus hijos?							Eliminar lo siguiente: "en estudio,"
	10	¿Considera que el colegio contribuye con el desarrollo personal de sus hijos?							
	11	¿Siendo éste un colegio privado, opino que brinda un servicio adecuado?							

EVALUACIÓN: APTO (X)

REQUIERE UNOS REAJUSTES MÍNIMOS ()

NO APTO ()



Firma del validador

Nombre y apellido: Rafael Camilo Girón Córdova

Número de DNI: 02600492

Grado de instrucción SUPERIOR

Validación de experto de Mg. Manay

FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

INSTRUMENTO 1- CALIDAD DE SERVICIO (CUESTIONARIO SERVQUAL ADAPTADO)

Estimado Especialista, en razón de su experticia, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para la investigación titulada. “Calidad del servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo” Por ello, se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradezco de antemano su aporte, que permitirá evaluar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación. A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones

DIMENSIONES	N° DE ITEM	ITEM	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		OBSERVACIONES
			El ítem corresponde a la dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	

FIABILIDAD	01	¿Los trabajadores del colegio, cumplieron lo establecido dentro del plazo?	x		x		x	Especificar la pregunta sobre el término “cumplir lo establecido”, se refiere a clase, sílabo, reglamento, etc.
	02	¿Cuándo se presentó un problema, los trabajadores del colegio mostraron sincero interés por resolverlo?	x		x		x	Especificar la pregunta sobre el término “problema”, puede referirse a problema académico, administrativo, actitudinal, etc.
	03	¿El servicio educativo brindado por primera vez, fue satisfactorio?	x		x		x	
	04	¿Proporcionaron el servicio educativo en el tiempo acordado?	x		x		x	Agregar según lo especificado en el plan de estudios u otro
	05	¿El trabajo realizado por los empleados del colegio, está libre de errores?	x		x		x	A qué tipo de empleados se refiere, discriminar, ya sea por docente, administrativo, etc.
SEGURIDAD	06	¿El comportamiento de los trabajadores del colegio le generó confianza?	x		x		x	A qué tipo de empleados se refiere, discriminar, ya sea por docente, administrativo, etc.

	07	¿La enseñanza virtual que ofrece el colegio le brindó seguridad?	x		x		x		
	08	¿Los empleados son amables con Usted?	x		x		x		A qué tipo de empleados se refiere, discriminar, ya sea por docente, administrativo, etc.
	09	¿Los directivos, docentes y personal administrativo poseen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?	x		x		x		Discriminar por tipo de trabajadores, quizá no todos estén en el mismo nivel de atención.
ELEMENTOS TANGIBLES	10	¿El colegio cuenta con equipamiento moderno para brindar educación tanto virtual como presencial?	x		x		x		Discriminar por tipo de modalidad, quizá no estén en el mismo nivel de equipamiento.
	11	¿Las herramientas digitales educativas que utiliza el colegio son visualmente atractivas?	x		x		x		
	12	¿Los trabajadores del colegio son cuidadosos en su apariencia personal cuando realizan sus clases o eventos virtuales?	x		x		x		Se puede incluir si están correctamente uniformados
	13	¿Los materiales digitales (cuadernos de trabajo, prácticas y folletos) que brinda el colegio, son atractivos?	x		x		x		Modificar por “visualmente atractivos”
CAPACIDAD DE RESPUESTA	14	¿Los trabajadores del colegio informan las diversas actividades (término del año escolar, taller, charlas o similares)?	x		x		x		
	15	¿Los trabajadores ofrecen el servicio educativo virtual con rapidez cuando se le requiere?	x		x		x		
	16	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudarlo(a)?	x		x		x		Discriminar por tipo de trabajador
	17	¿Los trabajadores nunca están demasiado ocupados para ayudar a los padres de familia?	x		x		x		Se sugiere discriminar por tipo de trabajador

EMPATÍA	18	¿Los trabajadores le proporcionan atención individualizada?	x		x		x		
	19	¿Recibió atención en un horario conveniente para Usted?	x		x		x		Se sugiere discriminar por tipo de trabajador
	20	¿Los trabajadores le ofrecen atención personalizada?	x		x		x		
	21	¿Los trabajadores se preocupan por los intereses de los padres de familia?	x		x		x		Se sugiere discriminar por tipo de trabajador
	22	¿Los trabajadores comprenden sus necesidades?	x		x		x		Se sugiere discriminar por tipo de trabajador

EVALUACIÓN: **A P T O** ()

REQUIERE UNOS REAJUSTES MÍNIMOS (x)

NO APTO ()



Firma del validador

Nombre y apellidos: Fanny Mabel Manay Guadalupe

Licenciada en Administración de Empresas

Docente universitaria

Número de DNI: 43531257

Grado de instrucción: Maestría

FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS INSTRUMENTO 2- SATISFACCIÓN DE PADRES

DE FAMILIA

Estimado Especialista, en razón de su experticia, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para la investigación titulada. “Calidad del servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en una I.E.P. de Chiclayo” Por ello, se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradezco de antemano su aporte, que permitirá evaluar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación. A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

DIMENSIONES	N° DE ITEM	ITEM	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		OBSERVACIONES
			El ítem corresponde a la dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	01	¿Considera que el colegio cuenta con todos los recursos necesarios para la educación?	x		x		x		Discriminar por tipos de recursos o especificar

PERCEPCIONES	02	¿Considera que la educación que ofrece la I.E.P es mejor otras Instituciones Educativas Privadas	x		x		x		
	03	¿Considera que, desde el inicio, el colegio estuvo preparado para una educación de calidad?	x		x		x		Incluir el término, desde el inicio de su servicio educativo
	04	¿Desde el inicio de año, el colegio le inspiró confianza?	x		x		x		
	05	¿Los comentarios de los padres familia influyen en su opinión con respecto a esta institución educativa	x		x		x		
EXPECTATIVAS	06	¿Considera que el colegio cuenta con buena reputación en su localidad?	x		x		x		
	07	¿Considera satisfactoria su experiencia como padre de familia en esta institución educativa?	x		x		x		
	08	¿Considera que sus hijos se sienten felices con la educación en este colegio?	x		x		x		
	09	¿Considera que el colegio en estudio, cubre las necesidades educativas de sus hijos?	x		x		x		
	10	¿Considera que el colegio contribuye con el desarrollo personal de sus hijos?	x		x		x		

	11	¿Siendo éste un colegio privado, opino que brinda un servicio adecuado?	x		x		x		
--	----	---	---	--	---	--	---	--	--

EVALUACIÓN: APTO ()

REQUIERE UNOS REAJUSTES MÍNIMOS (x)

NO APTO ()



.....

Firma del validador
Nombre y apellidos: Fanny Mabel Manay Guadalupe
Licenciada en Administración de Empresas
Docente universitaria
Número de DNI: 43531257
Grado de instrucción: Maestría en Gestión Pública