

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE
LOS PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO
“CEPAS” - TRUJILLO - 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Dina Magali Quiñones Bordonave

Yvan Frank Salinas Flores

Asesor:

Dra. Julia Otilia Sagastegui Cruz

<https://orcid.org/0000-0002-8274-7479>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Higinio Wong Aitken	18160533
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Julio Octavio Sánchez Quiroz	40003184
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Maria del Carmen D´angelo Panizo	17917596
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

TESIS FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

8% INDICE DE SIMILITUD	8% FUENTES DE INTERNET	8% PUBLICACIONES	6% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	---

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8%
----------	---	-----------

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 2%

DEDICATORIA

A Dios por hacer posible, y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional, a mis Padres Anastacia y Lázaro, Hermanos y mi hija, por su apoyo incondicional y ser la fuerza que me impulsa a seguir adelante, para ser cada día mejor persona y profesional.

Dina Magali Quiñones Bordonave

A mis padres Modesta y Javier, quienes siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral para poder llegar a cumplir lo trazado.

A mis hermanos y demás familia en general por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi vida universitaria.

Yván Frank Salinas Flores

AGRADECIMIENTO

A Dios porque bajo su bendición me permitió presentar ante ustedes esta tesis.

A mis Padres, Mi hija y Familia quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo. A todos ellos dedico esta tesis,

*Dina Magali Quiñones
Bordonave*

A Dios por permitirme obtener un logro más en mi vida, dándome fortaleza y su incondicional compañía.

A mis Padres, familia, amigos y Promotor quienes de una u otra forma me brindaron apoyo y colaboración en el proceso de elaboración de esta tesis.

Yván Frank Salinas Flores

TABLA DE CONTENIDO

Jurado calificador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento.....	5
Tabla de contenido.....	6
Índice de tablas.....	7
Índice de figuras.....	8
Resumen.....	9
Abstract.....	10
Capítulo I: Introducción.....	11
Capítulo II: Metodología.....	23
Capítulo III: Resultados.....	30
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	42
Referencias.....	48
Anexos.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de la Calidad de Servicio del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.	30
Tabla 2 Nivel de la dimensión Elementos tangibles de la Calidad de Servicio del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.	31
Tabla 3 Nivel de la dimensión Fiabilidad de la Calidad de Servicio del colegio CEPAS – Trujillo - 2022.....	32
Tabla 4 Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta de la Calidad de Servicio del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.	33
Tabla 5 Nivel de la dimensión Seguridad de la Calidad de Servicio del colegio CEPAS – Trujillo - 2022.....	34
Tabla 6 Nivel de la dimensión Empatía de la Calidad de Servicio del colegio CEPAS – Trujillo - 2022.....	35
Tabla 7 Nivel de la Satisfacción del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.	36
Tabla 8 Prueba de normalidad entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los padres de familia del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.	37
Tabla 9 Contrastación de hipótesis entre la Nivel de la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los padres de familia del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.....	38
Tabla 10 Contrastación de hipótesis entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los padres de familia del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.....	39
Tabla 11 Contrastación de hipótesis entre las dimensiones de satisfacción y la calidad de servicio del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.....	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Porcentaje de Calidad de Servicio	30
Figura 2 Dimensión Elementos Tangibles	31
Figura 3. Dimensión Fiabilidad.....	32
Figura 4 Dimensión Capacidad de respuesta.....	33
Figura 5 Dimensión Seguridad.....	34
Figura 6 Dimensión Empatía.....	35
Figura 7 Porecentaje Satisfacción	36

RESUMEN

La investigación desarrollada es de tipo no experimental, correlacional y cuantitativo el objetivo fue medir el nivel de influencia de la calidad de servicio del área de secretaría académica en la satisfacción de los padres de familia del colegio CEPAS - 2022; basados en hipótesis general: La calidad de servicio del área de secretaría académica influye significativamente en la satisfacción de los padres de familia del colegio CEPAS – 2022.

El instrumento empleado fue el cuestionario basado en modelo SERVQUAL conformada por 26 ítems tipo cerrada, usando escala Likert con la finalidad de medir satisfacción del cliente.

Se tabuló la información mediante el programa Microsoft office Excel – 2019, y posteriormente ingresadas al sistema que se importaron los datos al software IBM - SPSS Statistics versión 27, permitiendo realizar otros análisis estadísticos: distribuciones numéricas y porcentuales, gráficos y correlación de Spearman.

De los resultados adquiridos de la investigación, se concluyó que la calidad de servicio del área de secretaría académica del colegio CEPAS – 2022, influye significativamente en la satisfacción de padres de familia, ya que existe una fuerte influencia en las dimensiones de la calidad de servicio (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía) con la satisfacción de los padres de familia.

PALABRAS CLAVES: Calidad de Servicio, Servicio al Cliente, Satisfacción al Cliente, Experiencia de servicio, Fidelización del cliente, Atención personalizada.

ABSTRACT

The research developed is non-experimental, correlational and quantitative. The objective was to measure the level of influence of the quality of service of the academic secretariat area on the satisfaction of parents of the CEPAS - 2022 school; based on a general hypothesis: The quality of service in the academic secretariat area significantly influences the satisfaction of parents at the CEPAS – 2022 school.

The instrument used was the questionnaire based on the SERVQUAL model made up of 26 closed-type items, using a Likert scale with the purpose of measuring customer satisfaction.

The information was tabulated using the Microsoft office Excel – 2019 program, and subsequently entered into the system, the data was imported into the IBM software - SPSS Statistics version 27, allowing other statistical analyzes to be carried out: numerical and percentage distributions, graphs and Spearman correlation.

From the results acquired from the research, it was concluded that the quality of service of the academic secretariat area of the CEPAS - 2022 school significantly influences the satisfaction of parents, since there is a strong influence on the dimensions of the quality of service (tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy) with parental satisfaction.

PALABRAS CLAVES: Quality of Service, Customer Service, Customer Satisfaction, Service experience, Customer loyalty, Personalized attention

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, se vive cada vez más exigente, donde todas las empresas deben estar a la vanguardia de todos los cambios, ya sea tecnológico, social, económico, legal, etc. para poder subsistir en cualquier negocio, brindando siempre un servicio de calidad a los clientes. A medida que ha pasado los años, uno de los principales cambios que se ha desarrollado rápidamente y ha evolucionado es la tecnología que lleva a todas las personas a forzar un cambio rápido, permitiendo así el desarrollo y crecimiento de muchas empresas, trayendo consigo una ventaja competitiva a las organizaciones e implementando sistemas más eficientes a sus procesos.

La satisfacción del cliente se considera: Como la sensación de la persona al encontrarse satisfecho con lo que se propone, de modo que, se cree que es la consecuencia de la atención recibida a través de un servicio o bien al cliente, donde el estado de ánimo y bienestar del mismo se encuentran implicados, siendo fundamental que el servicio experimentado genere una reacción y opinión agradable al cliente para así generar el buen renombre de la institución. (Kotler, 2016)

La importancia de la satisfacción del cliente radica en el hecho de que un cliente satisfecho será un activo para la empresa porque probablemente utilizará su servicio nuevamente, comprará el servicio nuevamente o dará una buena reseña del producto de la empresa. Por el contrario, un cliente insatisfecho transmitirá su insatisfacción a un mayor número de personas, en mayor o menor medida se quejará a la empresa, y si su insatisfacción alcanza definitivamente un determinado nivel optará por cambiar de sistema.

Por ello la satisfacción del cliente depende de diversos factores interno y/o externos; y esos deben ser identificados, preguntándoles a nuestros clientes; cuáles son sus sugerencias y/o expectativas de nuestra institución. Luego de ser hallados,

debemos implementar algunos procesos que nos permita mejorar el nivel de satisfacción de nuestros padres de familia.

Los beneficios de un buen nivel de satisfacción de los padres para una institución educativa que cuente con un espacio de secretaría académica lograrán resultados óptimos en términos de fidelidad y comodidad del cliente cuando visite nuestras instalaciones; También familiarizará a los nuevos padres con las soluciones que ofrece este campo cuando los clientes presenten una acción u otra.

Es necesario monitorear los niveles de satisfacción de nuestros padres de familia e identificar cuáles son sus necesidades por medio de encuestas, reuniones, citaciones y pláticas personales. Es una necesidad para las instituciones educativas, saber que incomodidades o descuidos tiene en las diversas áreas ya que de eso dependerá la imagen de nuestra institución refleje a la sociedad.

El ámbito educativo privado ha incrementado por la misma calidad de servicio; por ello existe una gran competencia por llegar a obtener el mayor número de clientes, ofreciéndoles una variedad de servicios, atención, instalaciones, lugar de recreación, círculos de estudios, etc. y logren estar a gusto cumpliendo con todas sus expectativas. Por otro lado, hay muchas quejas de algunos padres de familia por la atención que reciben cuando solicitan algunos trámites y es allí donde surgen malestares en nuestros clientes; ocasionando insatisfacción en ellos.

La empresa en donde se ha desarrollado la investigación es en la Institución Educativa Particular "CEPAS", que pertenece al sector de Educación Privada Pre universitario. El crecimiento que ha tenido nuestra institución es un gran logro obtenido en tan poco tiempo de iniciada su fundación debido al respaldo de nuestra Academia CEPAS y al ingreso de nuestros estudiantes de quinto grado de secundaria a las diversas universidades del país; en especial a la Universidad Nacional de Trujillo (UNT). Sin lugar a duda la competencia en este sector exige a la institución ir implementando sistemas que ayuden a optimizar el desarrollo de sus procesos.

A medida que, la institución educativa privada "CEPAS", ha ido posicionándose en el mercado educativo, se ha llegado identificar que los padres de

familia están insatisfachos por el mal servicio que brinda el área de secretaría académica, en cuanto a la emisión de los certificados, constancias de estudios, libretas de notas y otras solicitudes concernientes al área; a causa de ello, hubo traslados de estudiantes a otras instituciones educativas, generando así desconfianza y desprestigio.

En consecuencia, a estos percances se deben a las múltiples funciones que asume el área de secretaría académica, para ello necesitamos buscar una solución para mejorar el nivel de satisfacción de los padres de familia.

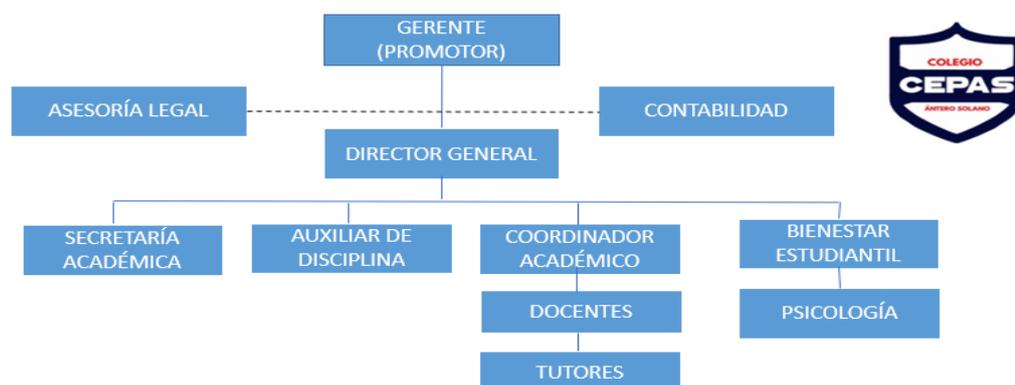
Funciones del área de secretaría académica:

- Contamos con tan solo un personal en el área de secretaría académica.
- Realiza las funciones de caja y de coordinación.
- Seguimiento por deudas de pensiones.
- Impresión de material educativo.
- Atención de matrícula de estudiantes regulares.
- Matrícula de procesos de admisión.

Debido a las múltiples funciones de trabajo, se evidencia la falta de atención en el momento oportuno a las solicitudes de los padres de familia.

Así mismo, se incluye el organigrama de la institución, donde ubicamos al área de secretaría, parte del equipo administrativo, quien cumple las múltiples funciones mencionadas.

ORGANIGRAMA DE LA I.E.P. COLEGIO CEPAS



En cuanto a las investigaciones internacionales

(Kaminyu, 2017). Llevó a cabo un trabajo de investigación en Kenia relacionado con "Determinantes de la satisfacción de los padres con la calidad de los servicios prestados en los jardines de infancia de Makadara", y el objetivo era estudiar los factores que determinan la satisfacción de los padres con la calidad de los servicios prestados en los jardines de infancia. Utilizando el método de diseño correlacional, con una muestra de 118 padres de familia, se obtuvo como resultado que el nivel promedio general de satisfacción de los padres con la calidad de los servicios brindados en la etapa preescolar fue ($M=2.8$, $DE=0.62$), y fue Llegó a la conclusión de que los padres están completamente satisfechos con la calidad de los servicios prestados en los jardines de infancia.

(Libent, 2021). En Tanzania se desarrolló un estudio sobre "El impacto percibido de la calidad de los servicios de educación preescolar en la satisfacción de los padres en Dar es Salaam, Tanzania", con el objetivo de examinar el impacto de aspectos de la calidad percibida del servicio en la satisfacción de los padres con la educación preescolar. utilizando una descripción metodológica, con una muestra compuesta por 772 padres de familia, lo que resultó en una mejora en la calidad de los servicios de educación preescolar resultando en mayores niveles de satisfacción de los padres, llevando a la conclusión que la calidad percibida del servicio impacta positivamente en la satisfacción de los padres.

En cuanto a las investigaciones nacionales

(Chavez, 2021). Al realizar una encuesta en Lima sobre "Calidad del Servicio sobre la Satisfacción de los Padres con el Programa Nacional de Alimentación Escolar en Calle Warma", el objetivo fue determinar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los padres. Método de diseño cuantitativo y descriptivo, con una muestra de 238 participantes, y los resultados fueron que en cuanto a la calidad del servicio, el 61% lo calificó como satisfactorio y el 42% se mostró muy insatisfecho, y el nivel de significancia fue 0.000, concluyendo que la calidad de servicio se relaciona a la satisfacción de los padres de familia.

(Bermúdez Macedo, 2020) Se realizó un estudio en el Callao sobre “Calidad del servicio y satisfacción de los padres de familia en una institución educativa pública del distrito de Bocanegra de la región del Callao”, con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los padres de familia. Utilizando un método de diseño correlacional no experimental, con una muestra de 200 participantes, obteniendo así una relación directa y estadísticamente significativa entre las variables de la investigación, se concluyó que los participantes se sienten satisfechos con la calidad de los servicios brindados para recibir a los menores.

(Gomez Huamani, 2018) Realizó un proyecto de investigación en Chosica titulado “Calidad de Servicio y Satisfacción Parental en la Institución Educativa Privada Cristo de la Paz Lurigancho Chosica, 2018”, con el objetivo de establecer una relación entre la relación existente entre calidad de servicio y satisfacción parental, utilizando análisis cuantitativo y analítico. El modelo de enfoque correlacional, con una muestra de 169 participantes, resultó en una confiabilidad alfa de Cronbach de 0,880 para la transformación en la calidad del servicio y de 0,766 para la satisfacción de los padres. En cuanto a la familia, concluimos que existe una correlación positiva alta de 0,607 entre ambas variables.

(Ortiz Cabrera, 2019). Al realizar un estudio en Lima sobre “Calidad de Servicio y Satisfacción de Padres de Familia en la Institución Educativa No. 7230 - San Juan de Miraflores, 2018”, se tiene como objetivo determinar la relación entre las variables mencionadas, mediante correlación, diseño descriptivo cuantitativo y análisis cuantitativo. Los métodos de contenido, con una muestra de 138 padres, encontraron una relación positiva entre la calidad del servicio, a nivel de los organismos de prueba en general y sus dimensiones.

En cuanto a las investigaciones locales

Según la investigación de (Alayo Aliaga, 2013). La Calidad del Servicio al cliente como ventaja competitiva y su influencia en la satisfacción de los clientes de la Empresa Promart en la Ciudad de Trujillo, año 2012. Tesis de Licenciatura.

Universidad Nacional de Trujillo del Perú.”, concluyó que la calidad del servicio al cliente influye significativamente en la satisfacción de los clientes, ya que existe un alto nivel de satisfacción de los clientes a través de su experiencia de compra lo que conlleva a procesos de recompra y recomendaciones por parte de éstos, así mismo las dimensiones que poseen altos estándares significativos son: La amabilidad y Cortesía del personal seguido por la confianza de los productos y servicios; llegando a los resultados mediante la prueba de chi cuadrado se obtuvo un valor de significancia de $p = 0.000$ ($p < 0.05$), concluyendo que la calidad de servicio al cliente influye significativamente en la satisfacción de los clientes.

(Panduro, 2016). En su tesis: El Impacto de los Protocolos de Excelencia de Servicio Dirigidos a la Fuerza de Ventas, en la Satisfacción del Cliente de Saga Falabella Trujillo, 2016. Concluyó que los Protocolos de Excelencia de Servicio dirigidos a la fuerza de ventas de Saga Falabella Trujillo si tuvieron un impacto positivo en la satisfacción del cliente. Además, la mayoría de los clientes conocen las prácticas implementadas por el programa, como saludar, acercar, acompañar y despedir, así como trabajar y mejorar, que son las prácticas de entrega de bolsas y exhibición de productos complementarios. y han notado que los proveedores siguen las prácticas del protocolo, y los clientes también lo han sentido. Los clientes encuestados de Saga Falabella Trujillo quedaron satisfechos con el servicio del vendedor y lo recomendarían.

(Castillo, 2021). Realización de una encuesta en Trujillo, relacionada con “Calidad de los servicios educativos y satisfacción de los padres de familia en el colegio Antenor Orrego Espinoza en el distrito de Laredo, provincia de Trujillo”. El propósito de la encuesta es determinar la relación que existe entre la calidad de la educación servicios y satisfacción de los padres, utilizando un método de diseño correlacional descriptivo, no experimental y transversal, con una muestra de 88 individuos, obteniendo así un valor Rho de 0,797. Se concluyó que existe relación entre las dos variables, la cual es alta y significativa.

(Cruz & Pilar, 2018). El propósito de este estudio fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los padres de familia con el Centro

Educativo María de Fátima de Puente Ferro, 2018. Asimismo, se desarrolló un estudio descriptivo de alcance-correlación, con un diseño no experimental; La muestra estuvo compuesta por 105 padres de familia y se utilizó la técnica de recolección de datos a través de una encuesta en escala Likert para analizar las percepciones de los padres sobre la calidad de los servicios brindados por el instituto, así como para determinar el nivel de satisfacción de los padres. Esta herramienta fue validada por 5 expertos y para determinar la categoría de valor se utilizó el coeficiente V-Aiken, los resultados fueron 0,9875 para la variable calidad del servicio y 0,745 para la variable satisfacción. Al mismo tiempo, gracias al programa estadístico SPSS 25, es posible estudiar el comportamiento de las variables de investigación y medir la relación entre dos variables. En conclusión, se confirmó que existe una relación directa entre la calidad de los servicios que brinda el instituto y el nivel de satisfacción de los padres de familia encuestados, expresado en 0.855 según el coeficiente de correlación rho de Spearman aplicado.

Hablar de satisfacción definitivamente significa hablar de la palabra "calidad". Es decir, cuando se recibe un servicio de alta calidad, como también el valor de la persona al sentir se atendidos de manera adecuada y/o oportuna. un servicio de calidad no solo cumple con las especificaciones del producto o servicio, sino que también cumple con las expectativas de los consumidores o clientes; esto se debe a que los consumidores de hoy son más exigentes y saben muy bien lo que significa tener un producto o servicio de calidad o ser reconocible. Por ello, cabe mencionar que la calidad del servicio se ha convertido en un elemento esencial en la empresa, lo que se refleja en la percepción de los clientes y, por tanto, en su satisfacción con los servicios recibidos.

Así lo han comprobado varios investigadores en el caso de Villacrés (2020), cuyo estudio "Calidad, Servicio y Satisfacción del Cliente Externo de los Laboratorios Clínicos de Santa María Isabel Madre del Precursor" tiene como tuvo como objetivo general evaluar el uso de SERVQUAL, un método para entender los laboratorios clínicos de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo para entender el servicio y hacer recomendaciones para mejorar el servicio. Además, tiene tres objetivos específicos:

describir los servicios, procesos y precios que brinda la organización, y describir las características sociales y económicas de los usuarios de los servicios de laboratorio clínico que brinda la organización. La organización proporciona y tiene una idea de la calidad de los usuarios clínicos de la organización de servicios de laboratorio.

El tipo de estudio fue un diseño cuantitativo, no experimental. La herramienta utilizada fue el cuestionario de encuesta técnica. Se revisó una muestra de 286 personas. El método de calidad del servicio se utiliza a través de dos cuestionarios, cada uno de los cuales contiene 22 ítems en una escala Likert del 1 al 7. Se han cruzado los principales resultados obtenidos (Villacrés, 2020)

Cruz, (2018) creó una escala más corta de calidad del servicio, basada únicamente en la evaluación cognitiva en la que el autor afirmó que la escala SERVQUAL de calidad del servicio tiene inconvenientes debido a su complejidad y redundancia en algunas preguntas y, por otro lado, tiene poca evidencia teórica y empírica básica como un factor importante. Punto de partida: medir la calidad percibida del servicio. Este modelo busca analizar la relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la intención de compra, evaluando las percepciones de sólo 20 clientes, apoyándose así en las 22 proposiciones del modelo SERVQUAL. La calidad del servicio se refiere a la percepción que tiene el cliente del servicio brindado.

Kaminyu (2017) Determinar la calidad del servicio que brindan las empresas de RC a sus clientes con el objetivo principal de determinar el estado de las características del servicio. Este estudio es descriptivo y explicativo en el sentido de que examinará y explicará la relación entre las expectativas y percepciones de los clientes e incluye una muestra de 218 clientes. Utilizando el método SERVQUAL para medir la satisfacción del cliente, se encontró que a los clientes les importa alrededor del 30% de los elementos tangibles. La conclusión es que las personas evaluadas expresaron insatisfacción con algunos de los servicios que esperaban recibir.

En un estudio realizado en Chiclayo denominado "Modelo de Calidad de Servicio" que tiene como objetivo mejorar el sistema de evaluación de la calidad del servicio en las áreas de consulta externa del Hospital Universitario Regional Mercedes, el objetivo principal fue desarrollar propuestas para mejorar la calidad del servicio. Este estudio es de tipo descriptivo objetivo, donde primero se describe el problema y luego se propone un modelo de mejora del sistema de evaluación de la calidad, sobre una muestra de 172 pacientes. Se utilizó el enfoque descriptivo. Los resultados mostraron que el 24,4% estaban satisfechos con el calendario de exámenes del médico. Se concluyó que la calidad y los elementos tangibles de la atención brindada eran los menos adecuados (Tesén & Tesén, 2014)

El enfoque científico calidad de servicio, está inmerso a la gestión diaria de negocio el cual se aprecia cada vez más continua en el contexto empresarial, mediante dimensiones que están presentes de manera articulada para el beneficio y satisfacción de las necesidades de los seres humanos (Vargas & Aldana, 2014)

El Dr. Deming fue el primer experto estadounidense en calidad que enseñó sistemáticamente calidad a los japoneses. El modelo de calidad de Deming contiene cuatro elementos secuenciales: PDCA, creación, desarrollo y/o implementación. Completo el plan, aseguro que los resultados sean consistentes con lo planeado y tomo las acciones necesarias para corregir los problemas observados, anticipar problemas potenciales y mantener el mantenimiento y la mejora (Cordova, 2019) Los cuatro pilares básicos de la medición de la calidad se describen a continuación:

P: PLAN (PLANEAR), planificar las acciones a realizar. Consiste en el análisis, la identificación de metas de desarrollo, el establecimiento de metas, objetivos y métodos necesarios para alcanzarlos, y la elaboración de un plan de acción para las actividades de mejora (Cordova, 2019)

D: DO (HACER) Implementar o desarrollar las medidas propuestas. En esta etapa, es importante gestionar los impactos y aprovechar las sinergias y economías de escala de la gestión del cambio. En muchos casos, conviene comenzar con un

sencillo proyecto piloto para ganar experiencia antes de abordar aspectos o procesos de la organización a mayor escala (Cordova, 2019)

C: CHECK (VERIFICAR) Comprobar que las actividades están bien resueltas y los resultados obtenidos se corresponden con los objetivos. Consiste en un análisis de los efectos pasados (Cordova, 2019)

A: ACT (ACTUAR) Tomar acción, aplicar resultados para identificar nuevas mejoras y ajustar objetivos (Cordova, 2019)

Según el enfoque humano la calidad de servicio, es aquel que se desarrolla a ser competitivo mediante estrategias empresariales que da valor agregado a las organizaciones y/o empresas (Vargas & Aldana, 2014)

En cuanto a la variable satisfacción, el modelo humano apoya la satisfacción de las necesidades humanas básicas con énfasis en crear una mayor independencia y una conexión orgánica entre el hombre y la naturaleza. La tecnología y el desarrollo empresarial, estos cuatro modelos propuestos, están vinculados a la búsqueda de estrategias de mejora continua. por y por ello, consideraciones como los perfiles profesionales de cada puesto A, con el objetivo de lograr resultados efectivos, completando así en tiempo y forma diversas actividades, orientadas a la responsabilidad social a Comunidad; La siguiente tabla muestra la relación entre patrones en las relaciones humanas. (Hernandez, 2011)

Paradigmas	
Contribuir con la formulación.	Ejecución de estrategia
Asumir nuevos retos con los empleados	Desarrollar un perfil para los directivos
Profesionales de distinta área	Resultados de la Organización
Orientarse hacia la comunidad	La responsabilidad social.

Para equilibrar la fuerte tendencia a deshumanizar el desarrollo del trabajo, se debe adoptar en principio un método estricto, científico y preciso y obligar a los

trabajadores a someterse al desarrollo de la actividad en la organización de su trabajo (Hernandez, 2011)

Para sobrevivir y prosperar, todas las organizaciones deberán convertirse en agentes de cambio en la atención sanitaria, y una mejor tecnología será un facilitador clave del cambio económico (Hernandez, 2011).

1.2. Formulación del problema

¿Cómo se relaciona la Calidad de Servicio en la satisfacción de los padres de familia del colegio CEPAS –Trujillo - 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre Calidad de Servicio y la satisfacción de los padres de familia del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de la Calidad de Servicio del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.
- Identificar el nivel de la satisfacción de los padres de familia del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.
- Identificar las dimensiones que requieran mayor atención de la calidad de servicio del colegio CEPAS –Trujillo – 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los Padres de familia del colegio CEPAS -Trujillo - 2022.

1.4.2. Hipótesis específicas

- La calidad de servicio está en nivel bajo del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.
- La satisfacción está en nivel bajo de los padres de familia del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.
- Existen dimensiones que requieran mayor atención de la calidad de servicio del colegio CEPAS –Trujillo – 2022.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

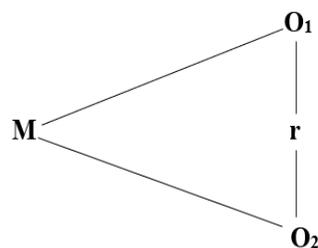
Tipo de investigación:

Según su naturaleza es no experimental, dicho enfoque es cuantitativo, la cual se basa en aspectos que son susceptibles de cuantificación. Según el alcance temporal la investigación es transversal porque toma las características del fenómeno en un momento dado (Hernández, Fernández & Baptista 2015).

Diseño de investigación:

El diseño de investigación fue correlacional, porque busca determinar la relación que existe entre ambas variables. según (Hernández, Fernández & Baptista 2015).

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

M = Padres de familia.

O₁ = Calidad de servicio.

O₂ = Satisfacción.

r = Relación entre variables.

Población y muestra:

Según (Arias, 2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. (6ª Edición). Caracas: Editorial Episteme. Recuerde que la población es la totalidad del fenómeno objeto de estudio, e incluye todas las unidades de análisis que constituyen dicho fenómeno, y debe cuantificarse para un determinado estudio integrando el conjunto de N entidades involucradas en una característica particular y se denomina población. población porque constituye el conjunto del fenómeno que se pretende investigar.

La población está conformada por los padres de familia de los estudiantes del Colegio "CEPAS". Son un total de 300 padres de familia, de las cuales más del 90% son madres de familia, con edades que oscilan desde los 30 años hasta los 50 años, que viven en su mayoría en los distritos aledaños a Trujillo (Laredo, Huanchaco, La Esperanza, El Porvenir, Florencia de Mora).

(Ventura-León, 2017. señala que: "una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible"

El presente trabajo de investigación se aplicó con el procedimiento de muestreo probabilístico, la cual encontramos que la muestra fueron 169 padres de familia que acceden a los servicios de la Institución Educativa "CEPAS" en el año 2022.

Para poder obtener nuestra muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

Donde:

Población (N):	300
Confiabilidad (Z):	95% = 1,96
Error de estimación (E):	5%
Probabilidad favorable (p):	0,50
Probabilidad desfavorable (q):	0,50

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.50) * (0.50) * (300)}{(300 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}$$

$$n = 168.7 \rightarrow 169$$

La cual indica que 169 padres de familia es la muestra adecuada y representativa para llevar a cabo dicha investigación.

Criterios de inclusión

- Padres de familia de los estudiantes matriculados en la nómina de la Institución Educativa "CEPAS", 2022.
- Se consideró pertinente la participación en el estudio a los padres de familia, hombres y mujeres cuyos hijos e hijas estudien en la institución educativa privada "CEPAS", 2022.

Criterios de exclusión

- Padres de familia de los estudiantes matriculados en la nómina de la Institución Educativa "CEPAS", que no quisieron participar voluntariamente en la investigación.

Aspectos éticos

El presente trabajo está basado en el código ético de la UPN, considerando los siguientes:

- Principio de Reciprocidad: El trabajo realizado tiene información real de la empresa y es recíproco del estudio, ambos tienen aporte y se benefician conjuntamente.
- Principio de Desarrollo Sostenible: Las teorías existentes en el trabajo de investigación son veraces y reales.
- Principio de Confidencialidad: Los datos del presente trabajo son fuentes reales y confiables.

Limitaciones:

Entre las limitaciones para la realización de la presente investigación tenemos:

- Pocas investigaciones similares al tema realizado.
- Falta de disponibilidad de tiempo para poder profundizar la investigación.
- Falta de medios económicos.
- Falta de apoyo del promotor.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos:

Para la recopilación de información para calidad de servicio y satisfacción de los padres de familia las técnicas fueron encuestas y como instrumentos fueron cuestionarios:

Calidad de servicio estuvo conformada por 22 preguntas (escala Likert), donde: (1 punto = Totalmente de desacuerdo), (2 puntos = Desacuerdo), (3 puntos = Indiferente), (4 puntos = De acuerdo) y (5 = Totalmente de acuerdo) con sus escalas correspondientes como nivel malo (22 – 52 puntos), nivel regular (53 – 81 puntos) y nivel bueno (82 – 110 puntos); realizado por los autores: (Paredes & Paredes, 2011) y el M. Servqual, modificado por autores.

Agrupación de preguntas por dimensiones de calidad de servicio:

Dimensión	Preguntas
Elementos tangibles	1, 2, 3, 4
Fiabilidad	5, 6, 7, 8, 9
Capacidad de respuesta	10, 11, 12, 13
Seguridad	14, 15, 16, 17
Empatía	18, 19, 20, 21, 22

Por otro lado, para la satisfacción de los padres de familia está conformada por 26 preguntas (escala Likert), donde: (1 punto = Totalmente desacuerdo), (2 puntos = Desacuerdo), (3 puntos = Indiferente), (4 puntos = De acuerdo), (5 puntos = Totalmente de acuerdo); con sus escalas correspondientes como nivel Mala (26 – 60), Regular (61 – 95) y Buena (96 – 130); realizado por los autores: (Kotler & Armstrong, 2013) y el M. Servqual modificados por autores.

Agrupación de preguntas por dimensiones de satisfacción de los padres:

Dimensión	Preguntas
Expectativa	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
Percepción	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19
Satisfacción	20, 21, 22, 23, 24, 25, 26

Por otro lado, para la confiabilidad de los instrumentos se obtuvieron mediante la prueba de alfa de cronbach obteniendo valores de $\alpha=0,867$ para calidad de servicio y para $\alpha = 0,808$ para satisfacción del cliente, demostrando que los instrumentos son válidos y confiables para la presente investigación. (Anexo 5).

Procedimiento:

Para iniciar el proceso de recolección de datos, se realizó las coordinaciones pertinentes y se solicitó la autorización a la Institución Educativa CEPAS de Trujillo, para su colaboración y facilidades para la investigación. Se entrevistó a los padres de Familia en las reuniones de entrega de libretas de notas con el fin de encontrar la

participación voluntaria; de esta manera se entregaron los cuestionarios requiriendo honestidad y veracidad.

Métodos y análisis de datos:

Una vez aplicados los instrumentos (2 cuestionarios), se procedió a tabular la información mediante el programa Microsoft office Excel – 2019, y posteriormente siendo ingresadas al sistema que se importaron los datos al programa software del IBM - SPSS Statistics versión 27, lo que permitió que se realizarán otros análisis estadísticos pertinentes:

Estadística descriptiva

Distribución de frecuencia (organización de datos): Es un conjunto de puntuaciones clasificadas en categorías correspondientes (cualitativas o cuantitativas); Estas le permitirán determinar la frecuencia y proporción de la información recopilada, procesada y organizada según los estándares establecidos.

Figuras Estadística: Es la representación de datos a través de elementos o formas geométricas (puntos, líneas, rectángulos, círculos, etc.) con el fin de facilitar la comprensión de quienes los observan respecto de la formación, cambio o diferencia de valores.

Estadística inferencial

Prueba "X²" Chi – cuadrado: La prueba de chi-cuadrado es una prueba de hipótesis que compara la distribución de los datos observados con la distribución de datos esperada, teniendo en cuenta también el nivel de significancia (valor p).

Coefficiente de correlación de Pearson (r): Es una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. A diferencia de la covarianza, la correlación de Pearson es independiente de la escala de las variables.

Coeficiente de correlación de Spearman (rho): Es una medida de la asociación (relación o correlación) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular p, los datos se ordenan y reemplazan en el orden correspondiente.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala
Calidad de servicio	la calidad en el servicio es intentar, distinguir primero la calidad en el servicio de la satisfacción del cliente (Hoffman & Bateson, 2011).	La calidad de servicio se operacionaliza mediante el cuestionario que está compuesta por 22 ítems (escala de likert)	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Ordinal
Satisfacción de los padres	Es el cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad que se produce de manera tranquila y pacífica. Las personas se sienten satisfechas cuando logran alcanzar un deseo o alcanzar una meta	La satisfacción de los padres de familia se operacionaliza mediante el cuestionario que está compuesta por 26 ítems (escala de likert)	Expectativa Percepción Nivel de satisfacción	Ordinal

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

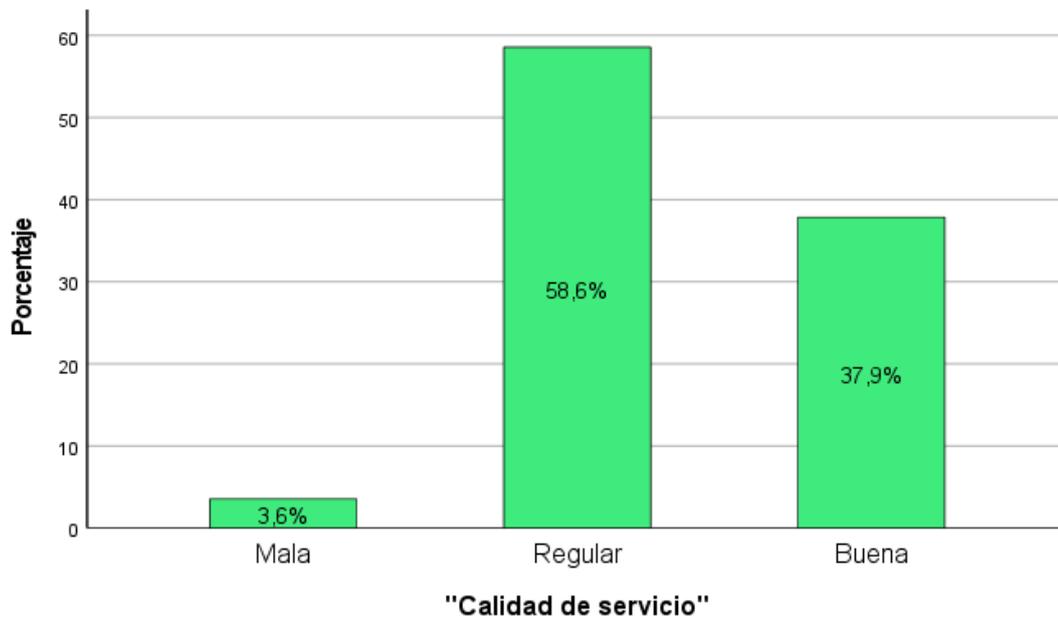
Nivel de la Calidad de Servicio del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.

Nivel	Nº de padres	Porcentajes
Mala	6	3,6
Regular	99	58,6
Buena	64	37,9
Total	169	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los 169 padres de familia.

Figura 1

Porcentaje de Calidad de Servicio



Fuente: Tabla 1.

Interpretación: Según el nivel de la Calidad de Servicio del colegio brindado para los 169 padres de familia, encontramos como máximo que el 51,1% consideran

que la calidad de servicio es regular para los estudiantes y como mínimo el 3,6% consideran una mala calidad de servicio.

Tabla 2

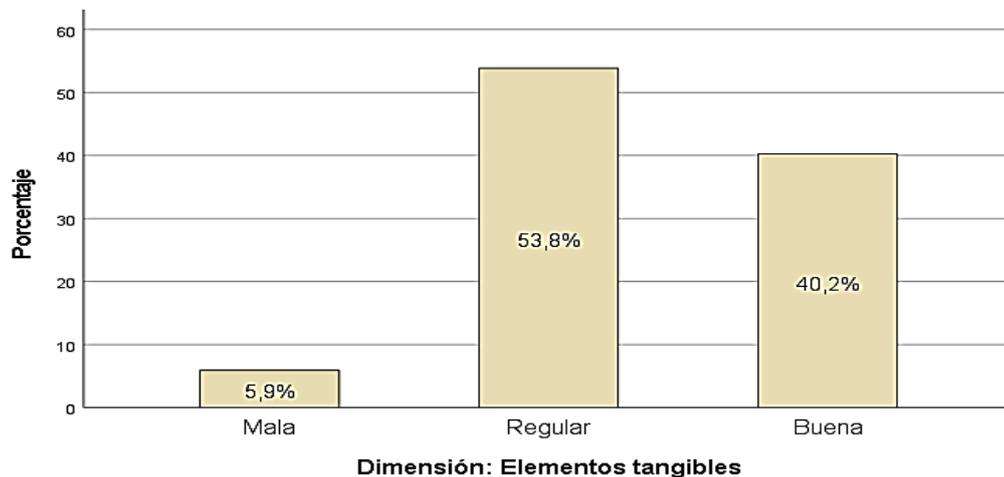
Nivel de la dimensión Elementos tangibles de la Calidad de Servicio del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.

Nivel	N° de padres	Porcentajes
Mala	10	5,9
Regular	91	53,8
Buena	68	40,2
Total	169	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los 169 padres de familia.

Figura 2

Dimensión Elementos Tangibles



Fuente: Tabla 2.

Interpretación: Según el nivel de la dimensión Elementos tangibles de la “calidad de servicio” del colegio brindado para los 169 padres de familia, encontramos

como máximo que el 53,8% consideran que la calidad de servicio es regular para los estudiantes y como mínimo el 5,9% consideran una mala calidad de servicio.

Tabla 3

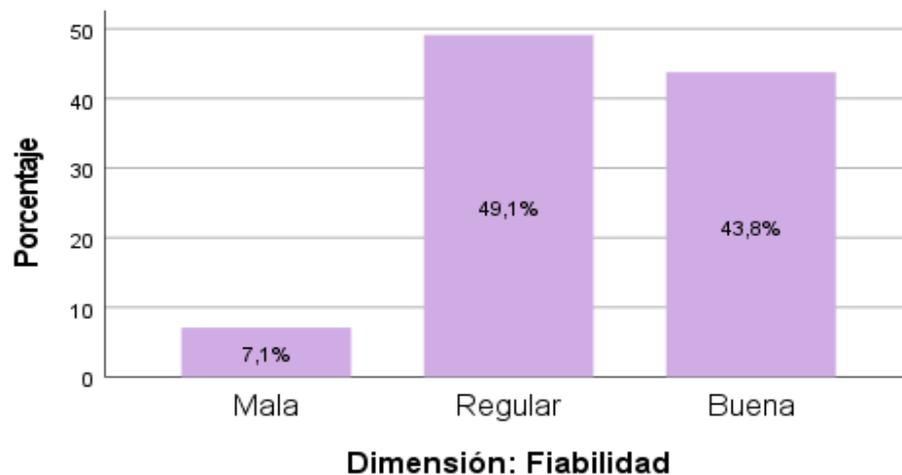
Nivel de la dimensión Fiabilidad de la Calidad de Servicio del colegio CEPAS – Trujillo - 2022.

Nivel	Nº de padres	Porcentajes
Mala	12	7,1
Regular	83	49,1
Buena	74	43,8
Total	169	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los 169 padres de familia.

Figura 3

Dimensión Fiabilidad



Fuente: Tabla 3.

Interpretación: Según el nivel de la dimensión fiabilidad de la “calidad de servicio” del colegio brindado para los 169 padres de familia, encontramos como

máximo que el 49,1% consideran que la “calidad de servicio” es regular para los estudiantes y como mínimo el 7,1% consideran una mala calidad de servicio.

Tabla 4

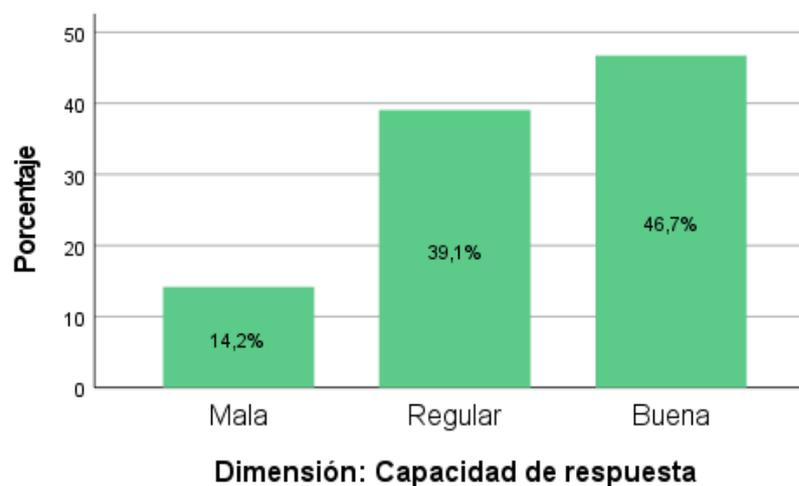
Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta de la Calidad de Servicio del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.

Nivel	Nº de padres	Porcentajes
Mala	24	14,2
Regular	66	39,1
Buena	79	46,7
Total	169	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los 169 padres de familia.

Figura 4

Dimensión Capacidad de respuesta



Fuente: *Tabla 4.*

Interpretación: Según el nivel de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio del colegio brindado para los 169 padres de familia, encontramos

como máximo que el 39,1% consideran que la calidad de servicio es regular para los estudiantes y como mínimo el 14,2% consideran una mala calidad de servicio.

Tabla 5

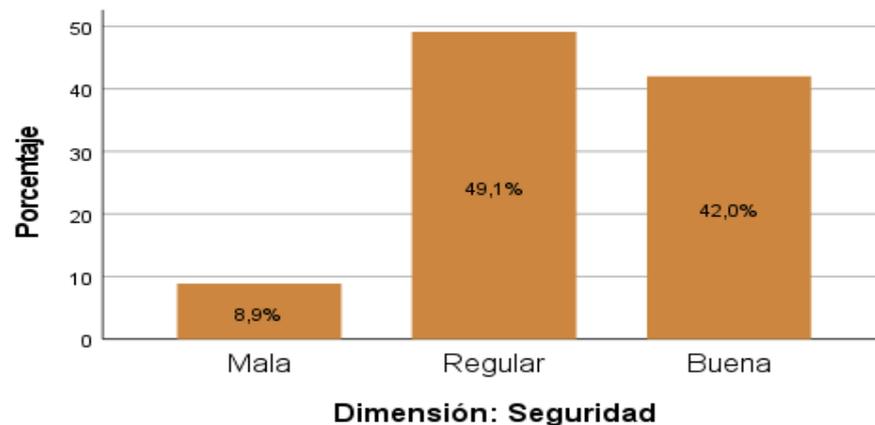
Nivel de la dimensión Seguridad de la Calidad de Servicio del colegio CEPAS – Trujillo - 2022.

Nivel	N° de padres	Porcentajes
Mala	15	8,9
Regular	83	49,1
Buena	71	42,0
Total	169	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los 169 padres de familia.

Figura 5

Dimensión Seguridad



Fuente: Tabla 5.

Interpretación: Según el nivel de la dimensión Seguridad de la Calidad de Servicio del colegio brindado para los 169 padres de familia, encontramos como

máximo que el 49,1% consideran que la calidad de servicio es regular para los estudiantes y como mínimo el 8,9% consideran una mala calidad de servicio.

Tabla 6

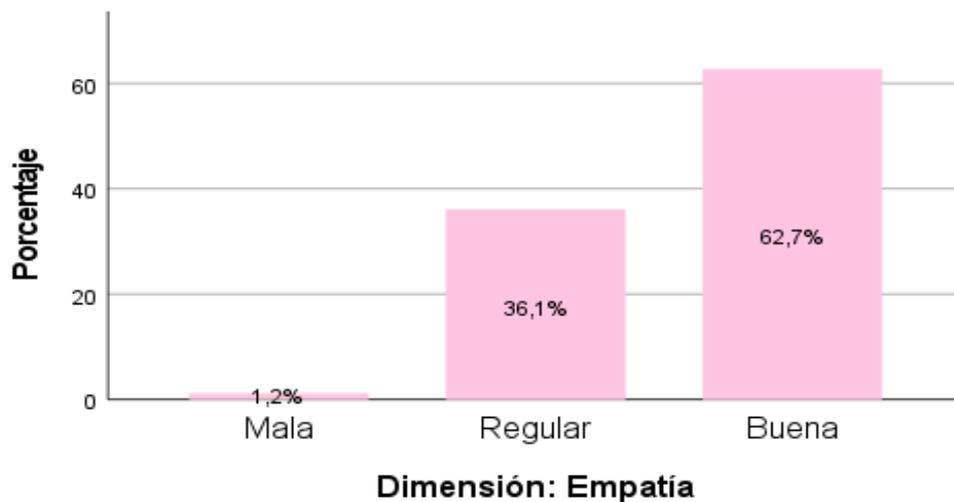
Nivel de la dimensión Empatía de la Calidad de Servicio del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.

Nivel	N° de padres	Porcentajes
Mala	2	1,2
Regular	61	36,1
Buena	106	62,7
Total	169	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los 169 padres de familia.

Figura 6

Dimensión Empatía



Fuente: Tabla 6.

Interpretación: Según el nivel de la dimensión empatía de la calidad de Servicio (CS) del colegio brindado para los 169 padres de familia, encontramos como máximo que el 36,1% consideran que la calidad de servicio es regular para los estudiantes y como mínimo el 1,2% consideran una mala CS.

Tabla 7

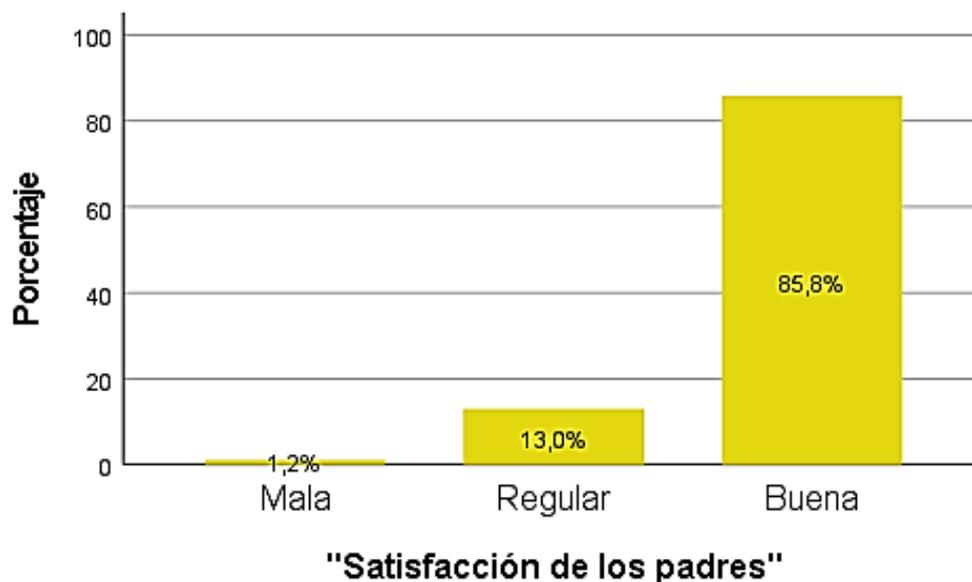
Nivel de la Satisfacción del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.

Nivel	N° de padres	Porcentajes
Mala	2	1,2
Regular	22	13,0
Buena	145	85,8
Total	169	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los 169 padres de familia.

Figura 7

Porcentaje Satisfacción



Fuente: *Tabla 7.*

Interpretación: Según el nivel de la Satisfacción del colegio brindado para los 169 padres de familia, encontramos como máximo que el 85,8% consideran que la CS, es regular para los estudiantes y como mínimo el 1,2% consideran una mala calidad de servicio.

3.2. Resultados inferenciales

Hipótesis para la Variable 1: Calidad de servicio

Ho: Las variables presentan distribución normal.

H1: Las variables no presentan distribución normal.

Significancia estadística del 5% ($p < 0,05$)

Estadístico de prueba:

Tabla 8

Prueba de normalidad entre la CS y la Satisfacción de los padres de familia del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	,116	169	,000	,947	169	,000
Elementos tangibles	,122	169	,000	,968	169	,001
Fiabilidad	,102	169	,000	,975	169	,004
Capacidad de respuesta	,114	169	,000	,954	169	,000
Seguridad	,146	169	,000	,967	169	,001
Empatía	,102	169	,000	,953	169	,000
SATISFACCIÓN	,099	169	,000	,977	169	,006

Interpretación: Según los resultados estadísticos inferenciales, encontramos que las significancias de las dos variables Calidad de Servicio y la Satisfacción resultaron ser menores al 5% ($p < 0.05$), esto concluye en utilizar las pruebas no paramétricas que vendría hacer la correlación de Spearman.

Tabla 9

Contrastación de hipótesis entre el nivel de la CS y la Satisfacción de los padres de familia del colegio CEPAS –Trujillo - 2022

		Correlaciones	
Rho de Spearman		Calidad de servicio	Satisfacción
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,977**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	169	169
Satisfacción	Coefficiente de correlación	,977**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	169	169

Fuente: Base de datos.

Según los resultados estadísticos entre la *CS* y la *Satisfacción*, encontramos que el valor de Spearman (Rho) fue 0.977 mostrando tener una correlación positiva o directa de nivel muy alta y el valor de significancia de $p = 0.000$ la cual, demuestra ser menor al nivel de significancia estándar del 5% ($p < 0.05$); por esta razón, hay suficiente evidencia para demostrar que existe relación significativa entre el nivel de la *CS* y la *Satisfacción* de los padres de familia del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.

Tabla 10

Contrastación de hipótesis entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los padres de familia del colegio CEPAS –Trujillo - 2022

CORRELACION SPERMAN	Dimensiones de la calidad de servicio				
	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Rho	0,692	0,693	0,716	0,679	0,737
Satisfacción Sig.	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
N	169	169	169	169	169

Fuente: Base de datos.

Al explicar los factores tangibles de calidad del servicio y satisfacción, encontramos un valor de Spearman (Rho) de 0,692, lo que indica una relación positiva o directa alta y significativa. $p = 0,000$ ($p < 0,05$); Por esta razón, existe suficiente evidencia que demuestra que existe una relación estadísticamente significativa entre los factores tangibles y la satisfacción de los padres con las escuelas CEPAS - Trujillo - 2022

Al explicar el aspecto de confiabilidad de la calidad del servicio y la satisfacción, encontramos que el valor de Spearman (Rho) es 0,693, lo que indica una correlación positiva o directa de alto nivel y un valor significativo $p = 0,000$ ($p < 0,05$); Por esta razón, existe suficiente evidencia que demuestra que existe una relación estadísticamente significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los padres con las escuelas CEPAS - Trujillo - 2022.

Explicando el aspecto respuesta de calidad y satisfacción del servicio, encontramos que el valor de Spearman (Rho) es 0,716, lo que indica un nivel muy alto de correlación positiva o directa y un valor significativo $p = 0,000$ ($p < 0,05$); Por tal motivo, existe evidencia suficiente para demostrar que existe una relación estadísticamente significativa entre la respuesta y la satisfacción de los padres con CEPAS-Escuela Trujillo - 2022.

Al explicar el aspecto de seguridad de la calidad y satisfacción del servicio, encontramos que el valor de Spearman (Rho) es 0,679, lo que indica un alto grado de correlación positiva o directa y un valor p significativo = 0,000 ($p < 0,05$); Por esta razón, existe suficiente evidencia que demuestra que existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los padres con el Colegio CEPAS - Trujillo - 2022.

Al explicar el aspecto empatía de la calidad y satisfacción del servicio, encontramos que el valor de Spearman (Rho) es 0,737, lo que indica una correlación positiva o directa de alto nivel y una validez significativa de $p = 0,000$ ($p < 0,05$); Por esta razón, existe suficiente evidencia que demuestra que existe una relación estadísticamente significativa entre la empatía y la satisfacción de los padres con el Colegio Cebas-Trujillo – 2022

Tabla 11

Contrastación de hipótesis entre las dimensiones de satisfacción y la calidad de servicio del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.

CORRELACION SPERMAN		Dimensiones de satisfacción		
		Expectativa	Perspectiva	Satisfacción
Calidad de servicio	Rho	0,711	0,600	0,251
	Sig.	0,000	0,000	0,000
	N	169	169	169

Fuente: Base de datos.

Explicando el aspecto de CS y expectativas, encontramos que el valor de Spearman (Rho) es 0.711, lo que indica una correlación directa o positiva de alto nivel y un valor significativo de $p = 0.000$ ($p < 0.05$); Por tal motivo, existe evidencia suficiente para comprobar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la dimensión y la variable estudiada en el Colegio Cebas-Trujillo – 2022.

Interpretación entre la calidad de servicio y la dimensión perspectiva en estudio en el Colegio CEPAS-Trujillo – 2022. Se encontró un valor de Spearman (Rho) de 0.600 al explicar las dimensiones calidad de servicio y actitudinal, indicando una relación positiva o directa entre el valor moderado y el valor de importancia $p = 0.000$ ($p < 0.05$)

Al interpretar las dimensiones de calidad del servicio y satisfacción, encontramos que el valor de Spearman (Rho) es 0,251, indicando que tiene una relación directa positiva baja o débil, y un valor significativa de $p = 0,000$ ($P < 0,05$); Por ello, existe evidencia suficiente para comprobar que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión y la variable estudiada en CEPAS – Trujillo – 2022.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Con base en los resultados de este estudio sobre la CS y la satisfacción de los padres de familia en el colegio CEPAS - Trujillo - 2022, se continuó comparando los resultados de este trabajo de investigación con otros estudios mencionados en este estudio, lo que permitió comprender los resultados obtenidos para cada estudio y luego tomar la decisión más precisa y objetiva.

En la figura 1, se muestra el nivel de la CS del colegio CEPAS, en la cual como se visualiza de la muestra total 169 padres de familia, encontramos un 58,6% consideran que la CS es regular para los estudiantes y como mínimo el 3,6% consideran una mala calidad de servicio, por otro lado se tiene una buena calidad de servicio con un 37.9% de los cuales como podemos visualizar de los resultados aún se tiene brecha de buena calidad de servicio, esto se debe a los problemas de gestión dentro del sistema educativo; muchos investigadores como Chavez (2021) en su estudio obtuvo resultados semejantes aplicando una muestra 238 participantes, obteniendo como resultado que, en cuanto a la CS un 61% calificaron nivel adecuado y el 42% se mostraron poco satisfechos, concluyendo que la CS se relaciona a la satisfacción de los padres de familia, también Kaminyu (2017) en su investigación, satisfacción de los padres con la calidad de servicio trabajó con una muestra de 118, de los cuales obtuvo resultados semejantes a los nuestros con una calidad de servicio de 45%, concluyendo que la brecha se debe a los problemas internos de la institución repercutiendo en los padres como en los alumnos.

Por su parte la tabla y figura 2, muestran resultados del nivel de la dimensión elementos tangibles de la CS del colegio brindado para los 169 padres de familia, encontramos que el 53,8% consideran que la calidad de servicio es regular para los estudiantes y el 5,9% consideran, sin embargo 40.2% es buena, cabe indicar que los resultados tenidos son significativos respecto al servicio regular. La figura 3, se muestra el nivel de la dimensión fiabilidad de la CS, del colegio brindado para los 169 padres de familia, encontramos que el 49,1%

consideran que la calidad de servicio es regular para los estudiantes y como mínimo el 7,1% consideran una mala CS, sin embargo, el 43.8% de calidad es buena.

En la figura 4, se muestran resultados de la dimensión capacidad de respuesta de la CS del colegio brindado para los 169 padres de familia, encontramos como máximo que el 39,1% consideran que la calidad de servicio es regular para los estudiantes y como mínimo el 14,2% consideran una mala CS, solo un 46.7% tienen una buena calidad de respuesta respecto a la calidad de servicio.

En la figura 5, se muestran los resultados del nivel de la dimensión Seguridad de la calidad de Servicio del colegio brindado para los 169 padres de familia, encontramos como máximo que el 49,1% consideran que la CS es regular para los estudiantes y como mínimo el 8,9% consideran una mala CS y un 42% de buena calidad de servicio respecto a seguridad.

En la tabla 6 se muestran los resultados del nivel de la dimensión empatía de la Calidad de Servicio del colegio brindado para los 169 padres de familia, encontramos como máximo que el 36,1% consideran que la calidad de servicio es regular para los estudiantes y como mínimo el 1,2% consideran una mala calidad de servicio y 62.7% de calidad de servicio buena respecto a empatía.

Diferentes estudios son consistentes en medir la calidad general de los servicios, pero se pueden observar cambios en la medición de sus dimensiones, como sucedió en este estudio cuando se logró una calidad adecuada, lo cual está en línea con los estudios realizados por Libent (2021) y Bermúdez Macedo (2020) quienes encontraron aceptable la calidad medida de los servicios prestados, sin embargo, estos autores puntuaron más bajo en la dimensión confiabilidad, mientras que en este estudio obtuvieron puntajes más bajos en las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía.

La figura tabla 7, muestran resultados del nivel de la satisfacción de los padres de familia del colegio CEPAS, según el nivel de la Satisfacción del colegio

brindado para los 169 padres de familia, encontramos como máximo que el 13% consideran que la CS es regular para los estudiantes y como mínimo el 1.2% consideran una mala calidad de servicio el 85.8% de buena satisfacción, resultados que influyen en el desarrollo académico de cada estudiante.

La tabla 8, muestra los datos estadísticos inferenciales, encontrando que las significancias de las dos variables CS y la Satisfacción resultaron ser menores al 5% ($p < 0.05$), esto concluye en utilizar las pruebas no paramétricas que vendría hacer la correlación de Spearman.

De la tabla 9, muestra resultados estadísticos entre la CS y la Satisfacción, encontramos que el valor de Spearman (Rho) fue 0.977 mostrando tener una correlación positiva o directa de nivel muy alta y el valor de significancia de $p = 0.000$ la cual, demuestra ser menor al nivel de significancia estándar del 5% ($p < 0.05$); por esta razón, hay suficiente evidencia para demostrar que existe relación significativa entre el Nivel de la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los padres de familia del colegio CEPAS –Trujillo – 2022. Alayo Aliaga, (2013) en su investigación obtuvo resultados semejantes concluyendo que la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción, ya que existe un alto nivel de satisfacción, llegando a los resultados mediante la prueba de chi cuadrado se obtuvo un valor de significancia de $p = 0.000$ ($p < 0.05$), concluyendo que la CS al cliente influye significativamente en la satisfacción de los clientes. Otro de los investigadores Castillo, (2021) efectuó una investigación de CS educativo y satisfacción de los padres de familia en el colegio Antenor Orrego Espinoza en el distrito de Laredo, provincia de Trujillo, este utilizó una muestra de 88 personas consiguiendo como resultado un valor de Rho de 0.797, concluyendo que, existe relación entre ambas variables, siendo esta de nivel alto y significativo al igual que nuestra investigación teniendo un (Rho) de 0.977 con nivel de significancia muy alta.

La tabla 10 muestra resultados de la contrastación de hipótesis entre las dimensiones de la CS y la satisfacción, el valor de Spearman (Rho) fue 0.692 de la fiabilidad se obtuvo (Rho) 0.693 de la dimensión capacidad Spearman (Rho)

fue 0.716, seguridad (Rho) fue 0.679, empatía (Rho) fue 0.737 mostrando tener una correlación positiva o directa de nivel alta y el valor de significancia mostrando así tener una correlación positiva o directa de nivel alta y el valor de significancia.

Y la tabla 11 entre las dimensiones de satisfacción y la calidad donde la dimensión expectativa (Rho) de 0.711, dimensión perspectiva Rho) fue 0.600, dimensión satisfacción Spearman (Rho) fue 0.251 mostrando tener una correlación positiva evidencia para demostrar que existe relación significativa entre la dimensión y la variable en estudio del colegio CEPAS –Trujillo – 2022.

Conclusiones

- Se concluyó que referente a nuestro objetivo general señalar que el valor de correlación de Pearson (Rho) fue 0.914 y el nivel de significancia de $p = 0.000$ demuestra ser menor al nivel de significancia estándar del 5% ($p < 0.05$); por esta razón, hay suficiente evidencia para demostrar que existe relación significativa entre el Nivel de la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los padres de familia del colegio CEPAS –Trujillo - 2022.
- Se reafirmó que sí hay relación altamente significativa entre CS y la satisfacción de los padres de familia del colegio CEPAS -Trujillo - 2022.
- En cuanto al primer objetivo específico que fue relacionado a la CS del colegio CEPAS – Trujillo, encontramos que los resultados fueron favorables mostrando porcentajes altos como 51.5% y 45% en niveles regulares como buenos respectivamente.
- Por otro lado, referente al segundo objetivo específico que fue relacionado a la satisfacción de los padres de familia del colegio CEPAS –Trujillo, encontramos que los resultados fueron muy favorables mostrando porcentajes altos como 56.2% y 40.2% en niveles regulares como buenos respectivamente.

Recomendaciones

- Capacitar de manera bimensual al personal administrativo y operativo sobre atención y servicio a los padres de familia del colegio “CEPAS” – Trujillo.
- Realiza un seguimiento pedagógico mensual, que puede servir para conocer y orientar el uso de estrategias y recursos metodológicos, así como el uso efectivo del tiempo y materiales de aprendizaje en función del logro de metas, para mejorar el desempeño del estudiante.
- Realizar reuniones semanales, asesoramientos y evaluaciones a todos los trabajadores de la I.E., de esta manera nos permitirá estar al tanto de todas las actividades, acontecimientos que se presentaron durante la semana y ver alternativas de mejora continua.
- Realizar de manera periódica una encuesta para conocer la percepción de la comunidad de padres de familia con respecto al servicio que se brinda, ya que las opiniones van variando con el tiempo y el conocerlas permitirán plantear estrategias para mejorar.
- Se recomienda hacer uso del organigrama propuesto adjuntado en el anexo 8 con la finalidad de mejorar la estructura de la organización y poder realizar un trabajo de manera jerárquica.

REFERENCIAS

- Alayo Aliaga, J. E. (2013). *La calidad del servicio al cliente como ventaja competitiva y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa PROMART en la ciudad de Trujillo, año 2012*. Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2567>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ª Edición). Caracas: Editorial Episteme.
- Castillo Zavaleta, 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*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29924>
- Chávez Rivera, R. (2021). *Calidad de servicio en la satisfacción de padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76081>
- Cruz, P. de la, & Pilar, B. del. (2018). *Calidad de Servicio Educativo y la Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Particular María de Fátima de Puente Virú, 2018*. Repositorio Institucional - UCV. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2965433>
- Bermúdez Macedo, H. A. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción en padres de familia de una institución educativa pública del sector Bocanegra de la región Callao*. Universidad Marcelino Champagnat: Repositorio institucional - UMCH. <https://repositorio.umch.edu.pe/handle/20.500.14231/3149>
- Dionicio, O. (2016). *Influencia de la calidad del servicio en la lealtad de compra de los clientes del grupo HECEB SAC de la ciudad de Trujillo, 2016*. Tesis para optar el título. Universidad Privada del Norte.

- El-Thang, N. Et al., (2021). *Investigando los impactos de la calidad educativa central en la satisfacción y lealtad de los padres de estudiantes de secundaria: El papel mediador de la calidad transformadora*. Educación convincente. 8 (1)
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/2331186X.2021.1911283>
- Gálvez, O. (2016). *Análisis de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria de la municipalidad distrital de Jesús, Trujillo – 2016*. Tesis para optar el título. Universidad Privada del Norte.
- Gomez Huamani, N. S. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los padres de familia en la institución educativa privada Cristo de la Paz, Lurigancho Chosica, 2018*. Repositorio Institucional - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38664>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2015). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernandez, P. H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. Obtenido de <http://repositorio.uac.edu.co/bitstream/handle/11619/1628/La%20gesti%c3%b3n%20empresarial%2c%20un%20enfoque%20del%20siglo%20XX%2c%20desde%20las%20teor%c3%adas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hoffman, k. D., & Bateson, E. J. (2011). *“Marketing de Servicios”*. México: Cengage Learning.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10236/3/IV_FC_E_318_TI_Ospina_Limache_2021.pdf
- Kaminyu Eddah, W. (2017). *Determinantes de la satisfacción de los padres con la calidad de los servicios ofrecidos en las escuelas infantiles en Makadara* [Proyecto de maestría, Kenyatta University Graduate Scholl]
- Kotler, P. (2016). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson.
- Kotler, P. y Keller, K. (2010) *Dirección de marketing*, (12^a. ed.), México: Pearson

Educación.

Kotler, P., & Amtrong, G. (2013). Fundamentos del Marketing. Person Education.

Libent, M. (2021). *Efectos percibidos de la calidad de la educación preescolar Servicios sobre la satisfacción de los padres en Dar es Salaam, Tanzania.*

daphina.mabagala@out.ac.tz

Ortiz Cabrera, E. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción percibida por los padres de familia de la Institución Educativa N° 7230 – San Juan de Miraflores, 2018.*

Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

<http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3750>

Ortiz Cabrera, E. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción percibida por los padres de familia de la Institución Educativa N° 7230 – San Juan de Miraflores, 2018.*

[Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]

Repositorio

UNE.

<https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3750>

Panduro, P. (2016), Influencia del protocolo de servicio de Excelencia dirigida a la fuerza de ventas, en la satisfacción de los clientes de Saga Falabella Trujillo, 2016.

Paredes, W., & Paredes, N. (2011). Investigación en Acción . Rijabal editores. PNBV.

Pinedo, M. & Vega, C. (2016). *La calidad de servicio y su influencia en las ventas en el primer semestre de la empresa VG + SA, Distrito Trujillo 2016.* Tesis para optar el título. Universidad Privada del Norte.

Prieto, M. P., Espejo, A. M., & Urista, V. I. (2016). *Clima laboral y su relación con la rotación del personal operativo de una empresa maquiladora en la ciudad de chihuahua.*

Swift S. Ronald. (2002), *CRM Cómo mejorar las relaciones con los clientes.* Pearson Educación de México.

Torres, M. y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio:

caracterización y análisis. *Compendium*, vol. 18, núm. 35, pp. 57-76.
Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

Tesén, & Tesén, E. y. (2014). Modelo SERVQUAL para optimizar el sistema de evaluación de la calidad de servicio del área de consultorio externo en el Hospital Regional Docente Mercedes, Chiclayo. Universidad Señor de Sipan, Chiclayo. .

Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649.
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=76867>

Vargas, Q. D., & Aldana, d. V. (2014). Calidad y servicio: Conceptos y herramientas. Colombia. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=cM-iDwAAQBAJ&lpg=PA73&ots=eye9qMRb9H&dq=QUE%20ES%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO%20SEGUN%20ENFOQUE%20CLASICO%20O%20CIEN-TIFICO&lr&hl=es&pg=PA2#v=onepage&q&f=false>

Villacrés, B. (2020). La calidad y servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la fundación Santa María Isabel Madre del Precursor. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.

Whiteley et al., (1996). La integración cliente – empresa. Prentice- Hall Hispanoamericana, S.A. México.

Yuni, J y Urbano C. (2006). Técnicas para investigar y formula proyectos de inversión. 2° Ed. Editorial Brujas – Argentina.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid, España.

Zeithaml Valarie, Bitner Mary , Gremler Dwayne, (2009), *Marketing de servicios*. Quinta edición. McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A.

ANEXOS

ANEXO N° 1. ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO.

Estimado cliente para brindarle un mejor servicio, a continuación, le presentamos una serie de preguntas, para que califique la calidad de servicio que brinda el área de Secretaría Académica “CEPAS” EIRL. (Paredes & Paredes, 2011)

MARQUE CON UNA “X” SEGÚN CALIFICACIÓN

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

	Preguntas	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
T1	Los equipos son modernos y rápidos					
T2	La instalación e infraestructura es adecuada					
T3	Los trabajadores tienen buena presencia					
T4	Folletos de precios visualmente atractivos					
FIABILIDAD						
F5	El horario de atención de la empresa es la adecuada					
F6	Los trabajadores dan solución a sus problemas					
F7	Los trabajadores brindan un servicio eficiente					
F8	El tiempo que espera el cliente para ser atendido es el adecuado					
F9	La empresa se preocupa por su comodidad					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
CR10	Los trabajadores son corteses desde el primer momento					

CR11	Cree que la calidad de servicio es rápido y adecuado								
CR12	Los trabajadores están dispuestos a atenderlo y ayudarlo.								
CR13	El método de difusión de la empresa es el adecuado.								
SEGURIDAD									
S14	Los trabajadores le inspiran confianza.								
S15	Usted utiliza el servicio porque se siente seguro y a gusto con la empresa.								
S16	Los trabajadores son amables.								
S17	Los trabajadores tienen el conocimiento adecuado de los servicios que brinda la empresa.								
EMPATÍA									
E18	La empresa brinda una buena atención.								
E19	El horario de la empresa es conveniente para todos sus clientes								
E20	Los trabajadores ofrecen atención preferencial.								
E21	La empresa muestra el mejor interés con sus clientes.								
E22	Los trabajadores comprenden las necesidades específicas de sus clientes.								

Fuente: Paredes, W., & Paredes, N. (2011). Modificado por Autores.

ANEXO N° 2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA.

MARQUE CON UNA "X" SEGÚN CALIFICACIÓN

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

	EXPECTATIVA	1	2	3	4	5
1	¿Considera que la I.E.P CEPAS cuenta con buena reputación en su localidad?					
2	¿Considera satisfactoria su experiencia como padre de familia en esta I.E.P CEPAS ?					
3	¿Considera que sus hijos se sienten felices con la educación en este I.E.P CEPAS ?					
4	¿Considera que la I.E.P CEPAS cubre las necesidades educativas de sus hijos?					
5	¿Considera que la I.E. a través de la educación virtual contribuye con el desarrollo personal de sus hijos?					
6	¿Siendo este una I.E. privado, opino que brinda un servicio virtual adecuado?					
7	¿ Considera que el personal administrativo trata a los padres de familia siempre con cortesía?					
8	¿Cree que las instalaciones, equipo y materiales de comunicación de la I.E.P CEPAS son innovadoras?					
	PERCEPCIÓN					
9	¿Considera que el colegio cuenta con todos los recursos digitales necesarios para la educación?					
10	¿Considera que la educación que ofrece el colegio I.E.P CEPAS es mejor que la de un colegio Público?					
11	¿Considera que desde el inicio, el colegio estuvo preparado para una educación virtual?					
12	¿Desde el inicio de la educación virtual, el colegio le inspiró confianza?					
13	¿Los comentarios de los padres familia influyen en su opinión con respecto a esta institución educativa?					
14	¿Siendo este una institución educativa privada, opina que brinda un servicio adecuado?					
15	La I.E.P. CEPAS es privada sin embargo ¿considera que mantiene informados a los padres del desempeño de los estudiantes?					
16	¿La I.E.P. CEPAS se preocupa de cuidar los intereses de los padres de familia u comunidad en general?					
17	La habilidad de la I.E.P CEPAS para desempeñar el servicio educativo, prometido confiable y correctamente.					
18	¿Considera que el personal administrativo de la I.E.P. CEPAS es cortés y tiene la habilidad para inspirar confianza?					
19	¿Considera que la I.E.P CEPAS tiene la predisposición para ayudar a los padres de familia?					
	SATISFACCIÓN					
20	¿Considera que el personal administrativo de la I.E.P CEPAS nunca está demasiado ocupado como para no atender a los problemas estudiantiles?					
21	¿Está de acuerdo que la I.E.P CEPAS brinda atención personalizada?					
22	¿Considera que la I.E.P CEPAS brinda un servicio de manera correcta a la primera vez?					
23	¿Considera que el personal administrativo brindan el servicio en tiempo oportuno?					
24	¿Cuándo un alumno tiene algún problema en la I.E.P CEPAS muestra interés por resolverlo?					
25	¿En las visitas realizadas por su persona a la I.E.P CEPAS cuenta con personal administrativo que le brinda atención personal?					
26	¿Considera que brindando una atención personalizada dentro de la I.E.P CEPAS la comunidad de padres se encuentran satisfechos?					

ANEXO N° 3: “FICHA TÉCNICA”

- **Nombre original** : Calidad de servicio y satisfacción de los padres de familia.
- **Autores** : Paredes, W., & Paredes, N. (2011).
Kotler, P. y Keller, K.(2010)

M. Servqual

Modificado por:

Quiñones Bordonave Dina Magali.
Salinas Flores Yvan Frank.
- **Duración** : Aprox. 15 a 20 minutos.
- **Puntuación** : Calidad de servicio: 110 puntos (máximo).
Satisfacción de los padres: 25 puntos (máximo).
- **Significancia** : Nivel de calidad de servicio y nivel de satisfacción de los padres de familia.
- **Calificación** : Escala de likert (1 – 5).
- **Material** : Hoja de respuestas (Papel bond).
- **Calificación:**

Calificación de calidad de servicio:

- (22 – 52) Mala
- (53 – 81) Regular
- (82 – 110) Buena

Satisfacción de los padres

- (26 – 60) Mala
- (61 – 95) Regular
- (96 – 130) Buena

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Aldave Herrera Teresita del Pilar
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente Universitario
1.3. Nombre del instrumento:	Calidad de servicio y satisfacción del cliente.
1.5. Especialidad	Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano
1.6. Título de la investigación	Calidad de servicio y Satisfacción de los padres de familia del colegio "Cepas" - Trujillo - 2022

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	82-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado yespecifico.				x	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					x
3. Actualidad	Adecuado al avance de laciencia y tecnología.					x
4. Organización	Existe organización lógica					x
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					x
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					x
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					x
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					x
Promedio de validación						98%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Dra. Teresita del Pilar Aldave Herrera
C.P.P. 9447



**UNIVERSIDAD PRIVADA
DEL NORTE**

INFORME DE JUICIO DE
EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

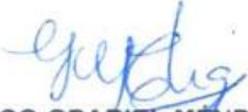
1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Méndez Chang, Paco Grabiél
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente universitario.
1.3. Nombre del instrumento:	Calidad de servicio y satisfacción del cliente.
1.5. Especialidad	Administración
1.6. Título de la investigación	Calidad de servicio y Satisfacción de los padres de familia del colegio "Cepas" - Trujillo - 2022

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	82-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe organización lógica					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X
Promedio de validación						100%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.


PACO GRABIEL MÉNDEZ CHANG
Docente



**UNIVERSIDAD PRIVADA
DEL NORTE**

INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS
DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Bocanegra Cruzado Máximo Antonio
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente universitario UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
1.3. Nombre del instrumento:	Calidad de servicio y satisfacción del cliente.
1.5. Especialidad	
1.6. Título de la investigación	Calidad de servicio y Satisfacción de los padres de familia del colegio "Cepas" - Trujillo - 2022

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 82-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado yespecifico.					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de laciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe organización lógica					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. Pertinencia	El instrumento esfuncional para el propósito de la investigación.					X
Promedio de validación						100

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

-) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Mg. Antonio Botanegra Cruzado
ADMINISTRADOR
CLAF 08399

ANEXO N° 5. CONFIABILIDAD DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	45	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg. 1	77,49	148,483	,462	,861
Preg. 2	77,60	149,382	,436	,862
Preg. 3	77,44	146,343	,528	,859
Preg. 4	77,42	151,840	,380	,864
Preg. 5	77,47	144,618	,613	,856
Preg. 6	77,73	148,700	,497	,860
Preg. 7	77,71	147,028	,541	,859
Preg. 8	77,82	149,013	,400	,864
Preg. 9	77,67	153,636	,274	,867
Preg. 10	77,29	149,346	,477	,861
Preg. 11	77,58	156,795	,167	,871
Preg. 12	77,42	143,931	,623	,856
Preg. 13	77,53	145,709	,529	,859
Preg. 14	77,67	145,909	,563	,858
Preg. 15	77,67	152,773	,313	,866
Preg. 16	77,29	149,346	,426	,862
Preg. 17	77,49	151,574	,381	,864
Preg. 18	77,78	153,177	,295	,867
Preg. 19	77,69	154,901	,252	,868
Preg. 20	77,62	146,604	,489	,860
Preg. 21	77,82	144,786	,548	,858
Preg. 22	77,87	146,482	,588	,857

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N		%	
	Válido			
	Válido	45	100,0	
	Excluido ^a	0	,0	
	Total	45	100,0	

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	26

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg. 1	89,47	325,118	,484	,932
Preg. 2	89,38	311,013	,701	,928
Preg. 3	89,31	308,765	,721	,928
Preg. 4	89,31	313,992	,663	,929
Preg. 5	89,31	315,946	,629	,930
Preg. 6	89,36	309,507	,692	,929
Preg. 7	89,44	309,571	,700	,928
Preg. 8	89,36	318,507	,680	,929
Preg. 9	89,71	325,346	,492	,932
Preg. 10	89,24	324,280	,617	,930
Preg. 11	89,56	315,116	,575	,931
Preg. 12	89,31	316,901	,702	,929
Preg. 13	89,42	319,068	,622	,930
Preg. 14	89,29	315,574	,740	,928
Preg. 15	89,62	308,149	,799	,927
Preg. 16	89,73	315,564	,676	,929
Preg. 17	89,31	324,583	,532	,931
Preg. 18	89,60	318,973	,659	,929
Preg. 19	89,84	322,543	,580	,930
Preg. 20	89,58	338,522	,252	,934
Preg. 21	89,96	340,043	,215	,934
Preg. 22	89,67	340,773	,197	,934
Preg. 23	89,93	335,064	,371	,933
Preg. 24	89,69	336,810	,354	,933
Preg. 25	90,02	334,659	,455	,932
Preg. 26	89,91	334,219	,423	,932

ANEXO N° 6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

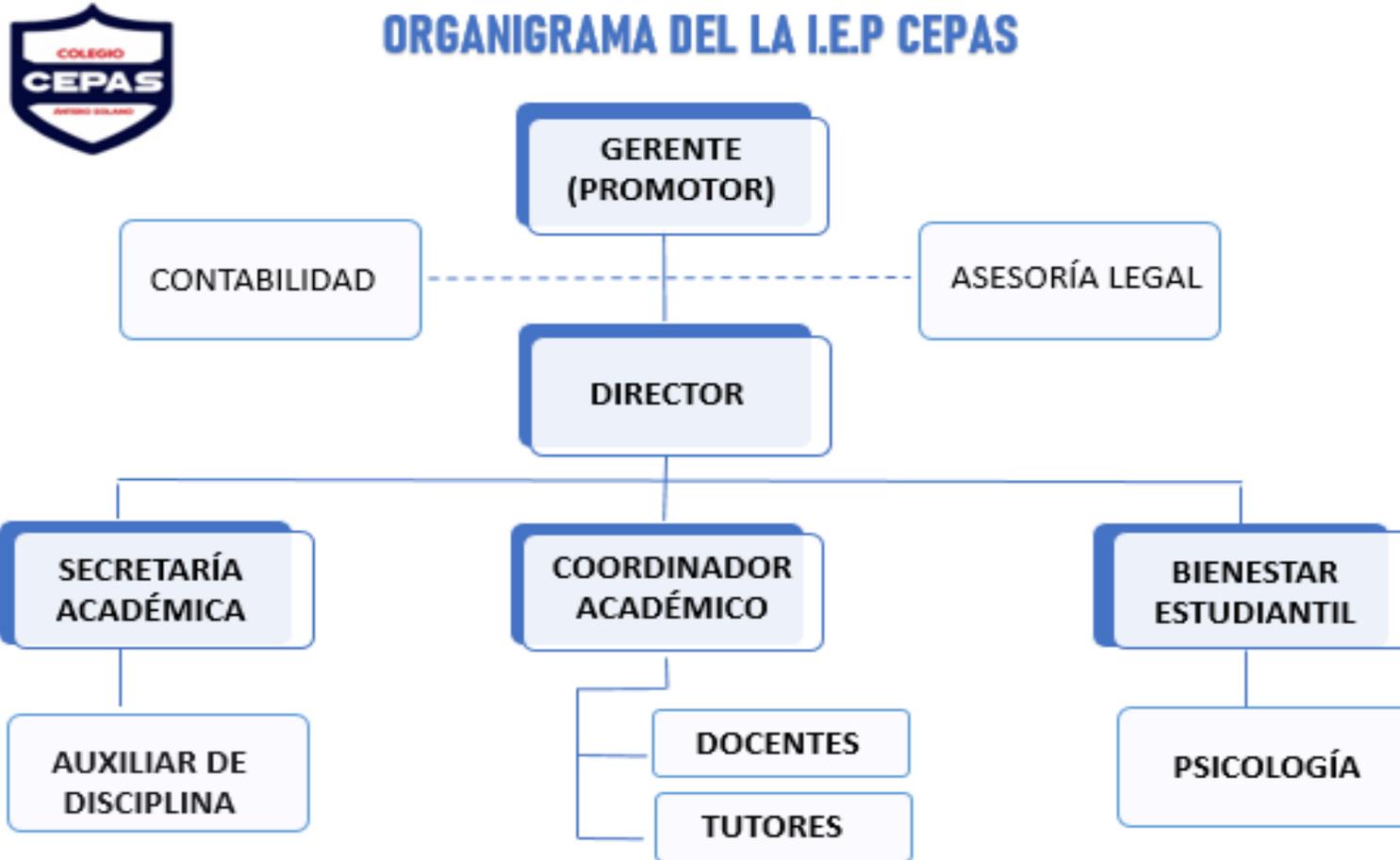
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala
Calidad de servicio	La calidad en el servicio es intentar, distinguir primero la calidad en el servicio de la satisfacción del cliente (Hoffman & Bateson, 2011).	La calidad de servicio se operacionaliza mediante el cuestionario que esta compuesta por 22 items con respuesta politómicas (escala de likert).	<p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	Ordinal
Satisfacción de los padres	Es el cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad que se produce de manera tranquila y pacífica. Las personas se sienten satisfechas cuando logran alcanzar un deseo o alcanzar una meta. (Acuña, 2019).	La satisfacción de los padres de familia se operacionaliza mediante el cuestionario que está compuesta por 26 ítems con respuesta politómicas (escala de likert).	<p>Expectativa</p> <p>Percepción</p> <p>Nivel de satisfacción</p>	Ordinal

ANEXO N° 7. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Instrumento	Metodología	
¿Cómo se relaciona la Calidad de Servicio en la satisfacción de los padres de familia del colegio CEPAS –Trujillo - 2022?	Hipótesis General: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los Padres de familia del colegio CEPAS -Trujillo - 2022.	Objetivo general		Elementos		Enfoque de investigación: - Cuantitativo.	
		Determinar la relación entre Calidad de Servicio y la satisfacción de los padres de familia del colegio CEPAS – Trujillo - 2022.	Calidad de Servicio	tangibles	la calidad de servicio se midió a través de un cuestionario conformada por 22 ítems (escala Likert)		
				Fiabilidad			
	Hipótesis Específica: La Calidad de Servicio está en nivel bajo del colegio CEPAS –Trujillo - 2022. La satisfacción está en nivel bajo de los padres de familia del colegio CEPAS –Trujillo - 2022. Existen dimensiones que requieran mayor atención de la calidad de servicio del colegio CEPAS –Trujillo – 2022	Objetivos específicos	Identificar el nivel de la Calidad de Servicio del colegio CEPAS – Trujillo - 2022.		Seguridad		Diseño de investigación: - Correlacional. Población de estudio: - 300 padres de familia. Tamaño de la muestra: - 169 padres de familia.
			Identificar el nivel de la satisfacción de los padres de familia del colegio CEPAS – Trujillo – 2022.	Satisfacción de los padres	Empatía	satisfacción de los padres de familia está conformada con un total de 26 ítems (escala Likert).	
			Identificar las dimensiones que requieran mayor atención de la calidad de servicio del colegio CEPAS –Trujillo – 2022.		Expectativa		

ANEXO N° 8. ORGANIGRAMA

ORGANIGRAMA DEL LA I.E.P CEPAS



ELABORADO POR LOS TESISAS: FRANK SALINAS / DINA QUIÑONES